

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

Como **CONTRATADA**, a CARVALHAES INFORMÁTICA LTDA com sede na Rua Aristides D'Avila, 238 - Parque dos Anjos - Gravataí/RS, inscrita no CNPJ sob o nº 07.236.167/0001-03, autorizatória para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM em conformidade com o Termo de Autorização 1628 de 11/03/2010, outorgado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, doravante denominada **TRÍADE** e, como **CONTRATANTE**, a pessoa identificada no Termo de Contratação, que figura como Anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste, doravante denominado **ASSINANTE**, e quando ambos forem referidos em conjunto serão denominados **PARTES**. O Serviço de Comunicação Multimídia será referido apenas como **SCM**.

Têm entre si, justo e contratado, firmar o presente Contrato que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

I – DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto regular as relações entre as **PARTES** no que diz respeito à prestação do SCM pela **TRÍADE** ao **ASSINANTE**.

1.2 O **ASSINANTE** tem pleno conhecimento do Regulamento SCM, aprovado pela Resolução n. 272 da ANATEL, bem como, das informações necessárias ao bom uso do SCM, dos Pacotes de Serviços oferecidos pela **TRÍADE** e das respectivas formas de faturamento e cobrança do serviço.

II – DAS CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

2.1 O **SCM** prevê acesso à internet banda larga (consiste provimento de canais de transmissão de dados, áudio, vídeo) utilizando-se dos meios de acesso disponíveis:

- a) Acesso sem fio via rádio digital;
- b) Acesso via ADSL;
- c) Acesso via cable modem;
- d) Acesso via fibra ótica;
- e) Acesso via cabo de rede ethernet;
- f) Acesso via circuito dedicado de alta velocidade;
- g) Ou outros meios de transmissão.

III – DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

3.1 Fica claro que para a prestação do serviço, a empresa **ASSINANTE** terá que verificar a viabilidade do serviço, ou seja, o **ASSINANTE** tem que estar na área de cobertura da **CONTRATADA** e com recursos técnicos disponíveis nesta área.

3.2 A **CONTRATADA** instalará o acesso no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, o qual se compromete a disponibilizar local próprio, protegido, com energia elétrica e passagem para os cabos necessários para que se possa efetuar a instalação do equipamento, e da antena (quando for o caso) através de sua fixação em ponto da viabilidade, com o **POP (ponto distribuidor)** da empresa.

3.3 Na hipótese de não ser viável a instalação no referido endereço, como por exemplo, devido a edificações feitas por terceiros, ou por barreiras físicas que não possam ser superadas com os equipamentos necessários para a correta prestação de serviço avençada entre as partes, a **CONTRATADA** não poderá realizar a instalação, mesmo estando no área de cobertura.

IV – DO COMODATO

4.1 Caso o **ASSINANTE** opte por um plano com comodato dos equipamentos necessários a instalação, A **CONTRATADA** comodatará os acessórios necessários para disponibilizar o acesso à internet, sendo que os respectivos encontram-se devidamente discriminados no termo de contratação.

4.2 A **CONTRATADA** poderá cobrar o valor do equipamento do **ASSINANTE** se detectado mau uso ou intenção de danificar o mesmo. O valor avaliado pelos equipamentos será o preço do mercado atual.

Parágrafo Único: - Em caso de falha, defeito no equipamento a **CONTRATADA** deverá substituir o respectivo aparelho sem custo para o **ASSINANTE**.

4.3 Quando do término contratual os equipamentos descritos no termo de contratação deverão ser devolvidos para a **CONTRATADA** em perfeito estado de funcionamento.

V – DA INSTALAÇÃO

5.1 O prazo para a instalação dos serviços, quando a viabilidade técnica é imediata, é de até 30 (trinta) dias a iniciar da data em que o **ASSINANTE** disponibilizar as condições físicas do imóvel para a instalação da **CONTRATADA**. Em casos aonde há necessidade de construção de rede ou alteração de intra-estrutura, esse prazo pode variar e será sempre informado no termo de contratação de serviços.

Parágrafo Único - Sempre que necessário for, cabe ao **ASSINANTE** providenciar a autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para ligação do mencionado sistema.

5.2 Não sendo necessária a referida autorização nem a realização de obras, o prazo para a instalação começará a fluir a partir da data da de contratação, através da central de atendimento ou do termo de contratação assinado, pela **CONTRATADA**.

5.3 A instalação dará direito a somente 01(um) ponto no estabelecimento do **ASSINANTE**. Caso o mesmo pretenda utilizar em outros computadores ou em outros locais estendendo a conexão, estará sujeito à avaliação e revisão de valores para interconectar outros computadores.

5.4 A **CONTRATADA** não realizará em hipótese alguma trabalhos internos dentro do estabelecimento tais como canaletas e demais acessórios para estética do ambiente ficando de responsabilidade do **ASSINANTE** contratar terceiros para realizar o serviço.

VI – DOS PLANOS E VELOCIDADES

6.1 Os planos são nomes empregados a pacotes de serviços com suas respectivas descrições. O Plano de velocidade corresponde a velocidade do ponto de acesso do **ASSINANTE** até a rede da **CONTRATADA**.

6.2 A **CONTRATADA** não tem como garantir a velocidade de outros provedores à rede da internet.

CARVALHAES INFORMÁTICA LTDA – TRÍADE TELECOM

(51)3044-0044 / 0800-602-0044

Rua Aristides D'Avila, 238 – Gravataí/ RS CEP: 94185-280- CNPJ: 07.236.167/0001-03

www.tri.com.br – contato@tri.com.br

6.3 O teste de velocidade da internet, deverá ser feito dentro da rede da **CONTRATADA** disponibilizado no site www.triadeweb.com.br, uma vez que não há garantia de banda dentro da nuvem internet visto os diversos fatores que podem interferir no mesmo (indisponibilidade de servidores, datacenters com insuficiência de banda, etc).

6.4 A Velocidade **CONTRATADA** pelo **ASSINANTE** estará disponível no termo de contratação.

6.5 Fica convencionada a garantia mínima de 50% para a velocidade de recebimento (Download) e para velocidade de envio (upload), será garantido um mínimo de 30% tendo como referência a velocidade **CONTRATADA**, sendo que a referida variação pode ocorrer devido ao fator climático e ondas de interferências de força maior.

6.6 Caso ocorra seguidas flutuações de velocidade a **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a **CONTRATADA** para realizar uma avaliação técnica. O canal para todas reclamações/críticas e sugestões é nossa central de atendimento sob o telefone (51) 3044-0044 ou 0800-602-0044.

6.7 Caso o **ASSINANTE** necessite de prioridade ou garantia de banda superior ao estabelecido neste contrato, o mesmo deverá solicitar ao plano adequado para sua devida finalidade.

VII – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1 A **CONTRATADA** sob este contrato não poderá exceder, em hipótese alguma, ao valor mensal da internet **CONTRATADA**. Salvo caso, se outros serviços forem solicitados.

7.2 O **ASSINANTE** tem a obrigação de comunicar a **CONTRATADA** do não recebimento da fatura para que possa ser emitido novo bloqueto ou postergado a data de pagamento.

- a) Em caso de pagamento via depósitos bancários o **ASSINANTE** deverá informar mediante fax-símile ou e-mail o comprovante do mesmo, caso contrário o mesmo não terá validade e implicará em não pagamento.
- b) Em caso de débito bancário o **ASSINANTE** autoriza automaticamente o banco a ceder o crédito mediante a este mecanismo.
- c) O **ASSINANTE** está autorizando, a emissão de qualquer tipo de cobrança acima citada, com o primeiro vencimento no dia 10 (dez) dias subsequente a instalação.
- d) Os demais pagamentos vencer-se-ão todo dia 10 (dez) de cada mês subsequente

7.3 Para mudança de periodicidade, data ou forma de pagamento o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a **CONTRATADA** 15 (quinze) dias anteriores ao seu respectivo vencimento, realizando um adendo no contrato informando as mudanças.

7.4 A periodicidade para a aplicação do reajuste dos valores praticados pela TRÍADE é de, no mínimo, 12 (doze) meses, com base na variação do IGP-M, ou outro índice que venha a substituí-lo, contados a partir da data de início de comercialização do plano contratado ao qual o **ASSINANTE** se vinculou por opção no Termo de Contratação.

7.5 A **CONTRATADA** tem como responsabilidade o envio do aviso do pagamento e ou boleto até 5 (cinco) dias anteriores ao vencimento do título.

7.6 Na hipótese do não pagamento na data prevista, o **ASSINANTE** incorrerá em:

- a) Juros de mora de 10% ao mês sobre o valor total do débito calculado da data do vencimento até a data do efetivo pagamento;
- b) Multa moratória de 2% (dois por cento) calculada sob o valor da prestação com um valor mínimo de R\$ 5,00 conforme o art. 52, §1º da Lei 8.078/90;
- c) Paralisação do serviço temporário.

Parágrafo Único - O período que o **ASSINANTE** ficar com o serviço paralisado, devido ao inadimplemento, fica sem direito ao ressarcimento do valor nem da utilização do mesmo serviço hora contratado, uma vez que a infra-estrutura de disponibilização de serviço se mantém ao **ASSINANTE**.

7.7 Atrasos no pagamento superior a 05 (cinco) dias, dará direito a **CONTRATADA** proceder com o bloqueio parcial ou congelamento do acesso à internet e qualquer outro serviço prestados ao **ASSINANTE**, até o eventual pagamento, visto que será cobrada uma taxa de reativação no valor de R\$ 50.00 (cinquenta reais) juntamente com a mensalidade do mês subsequente.

7.8 Quando efetuada a solicitação de conserto pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **CONTRATADA** tal solicitação será cobrada no valor de R\$ 70.00 (Setenta Reais), cabendo aqueles se certificarem previamente de tal falha, pois se a mesma for de responsabilidade da **CONTRATADA** não será cobrada a taxa.

7.9 As alterações na rede, por solicitações do **ASSINANTE**, que envolvam mudanças na topologia e / ou nas características da rede de INTERNET poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo **ASSINANTE**.

VIII – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

8.1 Constituem direitos da **CONTRATADA**, além dos previstos na Lei 9.472/97, na regulamentação pertinente aos serviços de telecomunicações e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

- a) Empregar equipamentos e infra-estrutura homologados pela ANATEL.
- b) Contratar terceiros para o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços;
- c) A seu critério, e a qualquer momento, promover visitas de verificação preventiva, sob avisos, ou visitação com caráter de fiscalização das obrigações assumidas.
- d) Em face de reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES** a **CONTRATADA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.
- e) Informar o número de protocolo realizado ao **ASSINANTE**.

8.2 Sem prejuízo no disposto aplicável, a **CONTRATADA** tem por obrigação:

- a) Manter a inviolabilidade e ao segredo de comunicação, respeitada as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- b) De tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, a **CONTRATADA** não pode recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da mesma, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontra em área geográfica ainda não atendida pela rede ou sem viabilidade técnica;
- c) Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos serviços bem como suas alterações;
- d) Observar parâmetros de qualidade estabelecida na regulamentação e no contrato celebrada com o **ASSINANTE** pertinente á prestação o serviço.

CARVALHAES INFORMÁTICA LTDA – TRÍADE TELECOM

(51)3044-0044 / 0800-602-0044

Rua Aristides D'Avila, 238 – Gravataí/ RS CEP: 94185-280- CNPJ: 07.236.167/0001-03

www.tri.com.br – contato@tri.com.br

8.3 Em caso de degradação ou qualidade do serviço, a **CONTRATADA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou razão superior a 72h (setenta e duas horas) mediante a solicitação do **ASSINANTE** antes do vencimento da fatura.

Parágrafo Único: Terá o mesmo prazo para responder às solicitações do **ASSINANTE**, de serviços, tirar dúvidas e demais informações necessárias ao bom funcionamento dos serviços contratados.

IX – DA ISENÇÃO DA RESPONSABILIDADE

9.1 A **CONTRATADA**, fica isenta qualquer responsabilidade na hipótese de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou de força maior, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo ou ainda, faltas ou quedas bruscas de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudique a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **CONTRATADA**.

X – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE:

10.1 O **ASSINANTE** tem direito, sem prejuízo do dispositivo aplicável:

- a) Ao acesso ilimitado à internet e continuidade do serviço pelo prazo contratado junto à operadora;
- b) A escolher livremente a operadora a ser utilizada;
- c) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, e de facilidades adicionais **CONTRATADAS** com o respectivo preço;
- e) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração ou suspensão nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente, exceto se depender da **CONTRATADA**;
- f) A central de suporte e relacionamento com cliente, em horário comercial;
- g) Ao aviso com até 24 horas de antecedência de manutenções programadas na rede disponibilizado no site da localnet (www.triadeweb.com.br);
- h) Ao IP dinâmico;
- i) Ao recebimento de aviso de cobrança, com o mesmo discriminado;
- j) Solicitar o número de protocolo efetuado junto a **CONTRATADA**.

Parágrafo Primeiro: É de exclusiva responsabilidade de o **ASSINANTE** prevenir-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos passíveis na utilização do serviço, manter sua rede interna, responsabilizando-se por todos os custos daí decorrentes, incluindo danos na sua máquina.

Parágrafo Segundo: É igualmente responsabilizado por quaisquer danos, diretos ou indiretos, lucros cessantes ou qualquer outra perda proveniente de vendas ou negócios que o **ASSINANTE** venha a sofrer em virtude da utilização da INTERNET, e pelo não cumprimento das obrigações assumidas neste contrato em decorrência de caso fortuito, força maior, ou má utilização do serviço, inclusive danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer de vírus e SPAM.

10.2 É proibido ceder, transferir, disponibilizar nem revender os serviços hora contratados, em hipótese alguma sem o consentimento da **CONTRATADA**. Estará sujeito a penalidade e ou multa, sem prejuízos as de ordem civil e criminal.

10.3 O **ASSINANTE** não poderá permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA** manipule a rede interna ou qualquer equipamento que as compoña;

10.4 O **ASSINANTE** não poderá acoplar equipamento ao sistema de conexão que permita a recepção de serviço não contratado pela **CONTRATADA**, nem proceder qualquer alteração na rede interna de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão.

10.5 A responsabilidade por riscos e manutenções dos equipamentos é inteiramente do **ASSINANTE**, salvo se advindas de falas e/ou defeitos de fabricação.

10.6 Caso o **ASSINANTE** proceda a alguma mudança na rede ou prejudique o uso dos demais consumidores será aplicada multa proporcional aos danos ocasionados à **CONTRATADA** e demais usuários.

XI – MUDANÇA DE ENDEREÇO:

11.1 O **ASSINANTE** poderá solicitar a mudança de endereço mediante a viabilidade no novo local no qual está sujeita uma análise de custos conforme viabilidade.

11.2 Quando o **ASSINANTE** solicitar mudança de velocidade, meio de transmissão, ou de endereço de instalação – interno ou externo – sendo na mesma cidade, desde que seja viável o sinal, especialmente se for disponível no novo bairro, a **CONTRATADA** promoverá a nova instalação do sistema, respeitando os prazos de instalação fixados, mediante pagamento da taxa de serviço vigente na data do pedido de transferência;

XII – DA VIGÊNCIA

12.1 O presente contrato terá vigência a contar da presente data de instalação, sendo renovado automaticamente, após este período, por prazo indeterminado.

XIII – DA RESCISÃO CONTRATUAL:

13.1 A rescisão não exime o **ASSINANTE** do pagamento de todas as quantias devidas e contidas neste contrato, pela prestação dos serviços até o último dia de sua contratação, cuja cobrança será feita *pro-rata* anual.

13.2 O presente contrato ficará rescindido de pleno direito, nos seguintes casos:

- a) Seja cancelada a autorização do SCM concedida pela **CONTRATADA** pelo órgão Federal competente, hipótese em que a **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer ônus;
- b) Por manifestação escrita (e-mail, correspondência) ou através da central de atendimento, do **ASSINANTE** que não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, comunique a **CONTRATADA**, sua decisão, a qualquer tempo, devendo ter no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.
- c) Em razão da suspensão do serviço do **ASSINANTE** inadimplente, hipótese em que o referido não terá direito à restituição de qualquer quantia, até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso acrescidos dos encargos legais e contratuais aqui fixados;
- d) O endereço indicado pelo **ASSINANTE**, para instalação não apresente viabilidade para conexão do serviço, hipótese em que restituirá o **ASSINANTE** as quantias eventualmente pagas pelo preço de contratação, não acarretando a **CONTRATADA** quaisquer outros ônus adicionais;
- e) Se o **ASSINANTE** em face deste contrato, por ação ou omissão comprometer a imagem pública da prestadora;
- f) Por determinação legal ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão da prestação dos serviços objeto deste contrato, por pedido ou decretação de concordata ou falência da **CONTRATADA**;

- g) Se o **ASSINANTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet tais como:
Invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade internet.
- h) Tentar obter acesso nas configurações, á qualquer equipamento da prestadora e ou de terceiros.
- i) Alterar e copiar arquivos, ou ainda, obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização,
- j) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não seja de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes; pornografia infantil.
- k) Se desrespeitar as leis de direitos autorais e propriedade intelectual.

XIV – DAS CONDIÇÕES GERAIS

14.1 O **ASSINANTE** declara e garante possuir capacidade jurídica para celebrar este contrato, sendo responsável civil e financeiramente pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

14.2 Qualquer alteração contratual poderá ser feita através de e-mail que, posteriormente, será anexado ao contrato principal.

14.3 As obrigações do **ASSINANTE** contidas no presente contrato são pessoais, intransferíveis e irrevogáveis, obrigando a si, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

XV – DO ATENDIMENTO, REPAROS E SUPORTE:

15.1 Para qualquer problema que venha a ocorrer com o uso indevido, o **ASSINANTE** deve entrar em contato com a **CONTRATADA** através dos seguintes endereços:

Endereço físico: Rua Aristides D'Avila, 238 – Gravataí/ RS

- **Telefones de atendimentos:**

(51) 3044-0044 ou 0800-602-0044

- **Internet:**

Site (www.triadeweb.com.br)

E-mails: contato@triadeweb.com.br

15.2 Em caso de dúvidas ou problema o **ASSINANTE** deverá comunicar a **CONTRATADA** através dos endereços citados e/ou acompanhar seu atendimento pelo número de protocolo.

15.3 Em caso de eventuais dúvidas e ou esclarecimentos a respeito de pagamentos ou qualquer outra informação referente aos termos contratuais o atendimento ao **ASSINANTE** é realizado na sede da empresa de segunda a sexta nos horários das 8h Às 18h.

15.4 O atendimento de suporte ao **ASSINANTE** é feito pela central de atendimento nos telefones acima em horários definidos.

15.5 O prazo de atendimento ocorrerá somente após a abertura do protocolo.

15.6 Em caso de interrupção ou problemas na rede a **CONTRATADA** deverá disponibilizar para o **ASSINANTE** no prazo de até 72 (setenta e duas) horas solução para o problema relatado após abertura de protocolo de atendimento.

15.7 Para planos dedicados o prazo de atendimento pode ser diversificado conforme folha de contratação.

15.8 A assistência técnica será realizada exclusivamente pela **CONTRATADA**, ou por assistência autorizada. O **ASSINANTE** sempre deverá solicitar credencial ao técnico a fim de evitar prejuízos nos respectivos aparelhos.

XVI – DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 A **TRÍADE** poderá introduzir modificações nas condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita, informações ou mensagens constantes das faturas ou mediante redação de novo Contrato, procedendo ao registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

16.2 Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 16.1 acima deverá, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o presente Contrato, mediante solicitação por escrito do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico com o Serviço de Atendimento ao Cliente **TRÍADE**

16.3 O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 16.2 acima, implica a aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

16.4 O **ASSINANTE** é responsável, nos termos da lei, pela veracidade das informações fornecidas e reconhece à **TRÍADE** o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato.

16.5 Este Contrato encontra-se disponível com os consultores da **TRÍADE** e em www.triadeweb.com.br, podendo ser consultado e impresso sempre que o **ASSINANTE** assim desejar ou requerer.

16.6 O presente Contrato encontra-se disponibilizado no site da **TRÍADE** na Internet - www.triadeweb.com.br e registrado em Cartório de Títulos e Documentos da Cidade de Gravataí/RS.

XVII – DO FORO

17.1 Fica eleito o Foro da cidade de Gravataí-RS para dirimir dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato e que não puderem ser decididas pela via administrativa.

CONTRATO REGISTRADO NO SERVIÇO DE REGISTRO E TABELIONATO DE PROTESTOS DE TÍTULOS DE GRAVATAÍ - PROTOCOLO 64271, DO LIVRO 6 EM 03/09/2012, REGISTRO INTEGRAL DE TITULOS E DOCUMENTOS NO.62737 LV B-228, FL 226 EM 03/09/2012.