

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET RESIDENCIAL

Pelo presente instrumento particular, a **TERA FIBER COMUNICAÇÕES LTDA. ME**, com sede à Rua Lima Barreto, nº 318, 2º andar, São Paulo - SP, inscrita sob número de CNPJ/MF 26.728.407/0001-23, devidamente outorgada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), representada nos termos de seu estatuto social, doravante designada **CONTRATADA**, e, de outro lado a **CONTRATANTE**, como tal definido o cliente que aceita os termos e condições deste instrumento, através de adesão ao serviço, tem ajustados entre si o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviço de comunicação multimídia, mediante tecnologia de fibra ótica, que consiste na disponibilidade de acesso via banda larga, para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 Para a disponibilização e regular funcionamento do serviço, faz-se necessário que o **CONTRATANTE** disponibilize a seguinte infraestrutura:

2.1.1 Para a disponibilização e regular funcionamento do serviço contratado, é do conhecimento do **CONTRATANTE** que, caso o seu terminal de computador não atenda as especificações mínimas para o funcionamento do Sistema Operacional Windows XP ou superior e um mínimo de 1 GB de memória RAM), a Contratada não garantirá o padrão de qualidade e o desempenho adequado ao serviço contratado.

2.1.2 A **CONTRATADA** cederá ao **CONTRATANTE** o modem óptico (CPE – Customer Premises Equipment) em regime de comodato para a prestação do serviço contratado.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO DE BANDA LARGA

3.1 São características básicas dos serviços:

3.1.1 Para a entrega dos Serviços de Banda Larga, é utilizada a tecnologia FTTX (Fibra óptica).

3.1.2 Nos Serviços de Banda Larga, as velocidades contratadas são valores nominais máximos de acesso, sendo que estão sujeitos a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada, e das redes que compõe a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos, que podem

interferir na velocidade contratada:

- a) quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso;
- b) capacidade de processamento do computador do **CONTRATANTE**;
- c) interferências e atenuações próprias da rede de Internet e/ou do provedor de conteúdo, que fogem ao controle da **CONTRATADA**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal recebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;
- d) páginas de destino na Internet;
- e) problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CONTRATANTE** (de propriedade única e exclusivamente do **CONTRATANTE**).

3.1.3.1 Em Serviços de Banda Larga, por velocidade nominal máxima, entende-se a velocidade que a tecnologia FTTX suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantias que esta velocidade será sempre mantida, em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior (**Item 3.1.3**).

3.1.3.2 Por redes que compõe a Internet, entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes, e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

3.1.3.3 Em virtude dos fatores técnicos descritos na cláusula anterior, a **CONTRATADA** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados no item acima e por outros fatores alheios à vontade da **CONTRATADA**.

3.1.4 A **CONTRATADA** fornecerá velocidade instantânea mínima de quarenta por cento da velocidade máxima contratada pela **CONTRATANTE**, conforme Resolução 574/2011 da Anatel.

3.1.4.1 Para a mensuração do percentual mencionado no item acima, deverão ser observadas as orientações constantes no site www.brasilbandalarga.com.br.

3.1.5. Para a configuração do serviço, a **CONTRATADA** atribuirá ao usuário final um endereço IP ("Internet Protocol") variável, para Serviços de Banda Larga.

3.1.6. A **CONTRATANTE** pode utilizar o serviço em mais de um ponto de conexão no mesmo endereço de instalação do serviço e para a realização de até 10 (dez) sessões TCP/IP simultâneas.

3.1.6.1 Caso o serviço seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade da **CONTRATADA** será compartilhada e, portanto, o serviço poderá sofrer variações

de performance.

3.1.6.2 Todos os pontos de conexão deverão estar localizados no mesmo endereço de instalação do serviço, conforme cadastro do **CONTRATANTE**, não sendo possível conectar o serviço contratado num ponto de conexão situado em endereço diverso.

3.1.7. É vedada, em face da regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), aplicada ao serviço ora contratado, a utilização do serviço contratado para a fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

3.1.8. É vedado ao **CONTRATANTE** utilizar o serviço contratado, **inclusive, mas não se limitando a:** disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões entrantes (para esse tipo de aplicativos o **CONTRATANTE** deverá contratar junto à **CONTRATADA** ou terceiros, serviço de telecomunicação específico). Esta limitação não se aplica ao **CONTRATANTE** do serviço com endereço de IP Fixo.

CLÁUSULA QUARTA – DA INSTALAÇÃO E REPARO DO SERVIÇO

4.1 O serviço contratado será instalado no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**, mediante a análise, por parte da **CONTRATADA**, da disponibilidade na Central que comporta a infraestrutura, a qual, o endereço de instalação está vinculado, bem como à viabilidade técnica no local solicitado.

4.1.1 Em caso de solicitação de mudança de endereço das instalações do serviço contratado, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e à disponibilidade na Central que comporta a infraestrutura à qual o novo endereço está vinculado, bem como ao aceite, pelo **CONTRATANTE**, de eventual nova condição comercial vigente à época da referida solicitação.

4.1.2 No caso de impossibilidade técnica para a instalação do serviço contratado no endereço inicialmente solicitado ou para o qual foi solicitada a mudança do serviço, este contrato estará automaticamente extinto, sem que caiba ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer uma das partes.

4.1.3 Será cobrado o valor relativo à **Habilitação** do serviço contratado nas seguintes hipóteses:

4.1.3.1 Solicitação do **CONTRATANTE** de mudança da modalidade utilizada, para qualquer uma das modalidades previstas no site www.terafiber.com.br.

4.2 A **CONTRATADA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CONTRATANTE** com o software de autenticação utilizado para a instalação do serviço contratado.

4.3 O serviço será ativado e, conseqüentemente cobrado, a partir da conexão à internet realizada pelo **CONTRATANTE**, com acompanhamento técnico da **CONTRATADA**.

4.4 A instalação do serviço contratado por parte da **CONTRATADA** ocorrerá no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data de assinatura da Minuta Contratual. Nesta situação, poderão ocorrer extensão dos prazos ofertados, em virtude das negociações a serem realizadas junto as Concessionárias de Energia, Prefeituras envolvidas nos processos, bem como edificações a serem abordadas.

4.4.1 O prazo estipulado no item 4.4 acima poderá ser alterado mediante solicitação ou conveniência do **CONTRATANTE**.

4.5 A Visita Técnica para fins de reparo por parte da **CONTRATADA** ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da data da solicitação do **CONTRATANTE**.

4.5.1 O prazo estipulado no item 4.5 acima poderá ser alterado mediante solicitação ou conveniência do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem direitos da **CONTRATADA**:

5.1.1 Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

5.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.1.3 Demais direitos estabelecidos no Capítulo III, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel.

5.2 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

5.2.1 Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações da **CONTRATADA**, localizado no endereço do **CONTRATANTE**, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do serviço contratado.

5.2.2 Configurar, supervisionar, manter e controlar o serviço contratado, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do modem, no endereço do **CONTRATANTE**.

5.2.2.1 Na hipótese de ser fornecido qualquer outro equipamento ao **CONTRATANTE** para a utilização do serviço contratado, a **CONTRATADA** se responsabiliza pela configuração e manutenção do referido equipamento até o primeiro ponto de conexão, sendo este a porta de saída do equipamento para a rede, excluindo-se quaisquer providências relacionadas à rede interna da empresa e/ou configurações de aplicações de rede.

5.2.3 Prestar os esclarecimentos necessários ao **CONTRATANTE**, de modo a permitir o funcionamento do serviço contratado.

5.2.4 Proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade, para o perfeito funcionamento do serviço contratado.

5.2.5 Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

5.2.6 Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço.

5.2.6.1 Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratados.

5.2.7 Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

5.2.8 Prestar esclarecimentos ao **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.

5.2.9 Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito.

5.2.10 Cumprir com as demais obrigações previstas no Capítulo III, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem direitos do **CONTRATANTE**:

- 6.1.1** Suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.
- 6.1.2** Demais direitos estabelecidos no Capítulo IV, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel.
- 6.2** Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações do **CONTRATANTE**:
- 6.2.1** Pagar à **CONTRATADA** os valores devidos pela prestação dos serviços ora contratados nas respectivas datas de vencimento.
- 6.2.2** Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço contratado, conforme item 2.1 e seguintes deste instrumento.
- 6.2.3** Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço contratado no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **CONTRATADA**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da **CONTRATADA** e utilizar exclusivamente o software de autenticação da **CONTRATADA**, cumprindo os procedimentos técnicos indicados.
- 6.2.4** O serviço é prestado para o uso exclusivo do **CONTRATANTE**, devendo este utilizar o serviço contratado e os equipamentos colocados à sua disposição no mesmo endereço de instalação do serviço, para os fins previstos neste contrato, **sendo expressamente proibida** sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista no item 15.2 deste contrato.
- 6.2.5** Assumir inteira responsabilidade, na qualidade de comodatário, pela guarda e integridade dos equipamentos **instalados pela CONTRATADA** no endereço de funcionamento do serviço contratado, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao respectivo ressarcimento pelo valor de mercado atualizado dos mesmos.
- 6.2.5.1** A disponibilização pela **CONTRATADA** dos equipamentos ao **CONTRATANTE**, por meio de comodato não caracteriza transferência de propriedade dos respectivos equipamentos.
- 6.2.5.2** O **CONTRATANTE** deverá devolver à **CONTRATADA** os equipamentos fornecidos quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

62521 A **CONTRATADA** ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos disponibilizados e instalados no endereço fornecido pelo **CONTRATANTE**, sem ônus, após a ocorrência dos fatos listados acima.

626 Permitir aos prepostos designados pela **CONTRATADA** o acesso às dependências do local onde está sendo prestado o serviço objeto deste contrato, bem como no caso de suspeita de descumprimento da obrigação prevista no item 6.2.4.

627 Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos decorrentes da mudança de endereço de instalação do serviço contratado, desde que a mudança seja possível, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual. Para esta solicitação, a **CONTRATANTE** deverá entrar em contato com a **CONTRATADA** para verificar os valores vigentes.

628 Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **CONTRATADA**, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do serviço contratado.

6.2.8.1 Caso o **CONTRATANTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 10 (dez) dias, contados de notificação prévia, emitida pela **CONTRATADA**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.

629 Não efetuar ou permitir que terceiros façam qualquer intervenção, inclusive reparos, manutenção e programações nos equipamentos e infraestrutura de propriedade da **CONTRATADA**, sem a expressa autorização desta.

6.2.9.1 Em caso de descumprimento do item 6.2.9 acima, caberá à **CONTRATANTE** o pagamento de todas as despesas para repor os equipamentos de propriedade da **CONTRATADA**, além das configurações e programações, no estado em que se encontravam antes da intervenção, e, se necessário, arcar com todo o custo de substituição dos mesmos, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade gerada em razão do descumprimento do presente item.

6210 Obrigar-se, quando da extinção do presente Contrato, a conceder à **CONTRATADA** o direito de acesso às suas instalações para que possa retirar os equipamentos eventualmente disponibilizados para a prestação dos serviços, sob pena de a **CONTRATANTE** ter que pagar pelos equipamentos não retirados, nos valores de mercado destes.

6.2.11 Responsabilizar-se: (i) pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos e/ou da **CONTRATADA** que estejam instalados nas dependências do **CONTRATANTE**, em razão da incorreta utilização dos serviços, incorreta instalação de algum software e/ou a utilização de modem incompatível com as especificações técnicas definidas pela **CONTRATADA**; (ii) pelos danos de qualquer natureza que vier a sofrer em razão e durante a conexão de seu computador à Internet.

6.2.12 Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de *softwares* de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CONTRATANTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **CONTRATADA**, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

6.2.14 Providenciar a instalação e manutenção da infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço contratado num segundo ponto de conexão, caso exista.

6.2.15 Somente conectar à rede da **CONTRATADA** terminais e/ou aplicativos que possuam certificação expedida ou homologada / outorgada pela Anatel.

6.2.16 Cumprir com as demais obrigações previstas no Capítulo III, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO DO SERVIÇO E DOS EQUIPAMENTOS

7.1 Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à **CONTRATADA**, esta concederá ao **CONTRATANTE** um crédito em sua mensalidade de valor proporcional ao número de horas ou fração mínima de 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção, desde que este período ultrapasse as 24 (vinte e quatro) horas definidas neste instrumento.

7.1.1 O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.

7.1.2 Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

7.2 A **CONTRATADA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que avisará o **CONTRATANTE** sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

73 A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou culpa exclusiva do contratante.

74 A manutenção dos equipamentos se dará da seguinte forma:

7.4.1 Para o modem ou qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, em modelo de comodato, a **CONTRATADA** dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE**, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas.

7.4.2 Na hipótese de o **CONTRATANTE** adquirir modem e/ou outros equipamentos diretamente de terceiros, o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

7.4.3 Na hipótese prevista na Cláusula 7.4.2 acima, se o **CONTRATANTE** desejar que a **CONTRATADA** realize a configuração do modem e/ou outros equipamentos adquiridos diretamente de terceiros, será cobrada uma taxa de Visita Técnica (valores sob consulta).

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

81 Este instrumento entra em vigor na data da ativação do serviço contratado e vigerá por prazo indeterminado, contado da ativação do Serviço, podendo ser rescindido a pedido do **CONTRATANTE** sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

82 A **CONTRATADA** poderá rescindir o contrato, ante o descumprimento comprovado, por parte do **CONTRATANTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares.

83 Os efeitos da rescisão do contrato de prestação do serviço serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

CLÁUSULA NONA - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

9.1 Em decorrência do ajustado neste contrato, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os seguintes valores:

9.2 Habilitação do serviço contratado: Taxa de instalação isenta, apenas para circuitos com velocidades superiores a 25Mbps. Para esta situação, a **CONTRATANTE** não possuirá contrato de fidelização. Para velocidades superiores a 25Mbps, a **CONTRATANTE** estará isenta da taxa de instalação, porém terá a obrigatoriedade de aderir ao plano de fidelidade, o qual terá um ciclo de 12 (doze) meses.

9.3 Mensalidade: valor mensal, correspondente à prestação do serviço contratado pago pelo **CONTRATANTE**, de acordo com a velocidade nominal máxima contratada.

9.4 Apoio técnico para instalação: valor cobrado pelo suporte dado ao **CONTRATANTE**, pela **CONTRATADA**, nas seguintes hipóteses:

9.5 Caso o **CONTRATANTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **CONTRATADA**, para efetuar a instalação do modem e acessórios adquiridos diretamente de terceiros.

9.6 O **CONTRA ANTE** solicite auxílio, por parte da **CONTRATADA**, para alterar a instalação do modem e acessórios para o funcionamento do serviço contratado de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação do serviço.

9.7 Inspeção Técnica: valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **CONTRATANTE** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação da **CONTRATADA**, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à **CONTRATADA** e/ou seus equipamentos.

9.8 Os valores correspondentes aos itens acima estão na tabela de preços, as quais podem ser obtidas pela Central de Relacionamento Tera Fiber, cujos acessos encontram-se descritos na cláusula 16.11 do presente contrato.

9.9 Por se tratar de um plano programado (semelhante ao sistema pré-pago), o **CONTRATANTE**, no momento de sua ativação, efetuará o pagamento de seu plano escolhido, juntamente com a taxa de instalação (de acordo com as condições estabelecidas na cláusula 9.2 deste contrato), ao técnico da Tera Fiber Telecomunicações, através de cartão de débito. Ao final de seu ciclo de 30 (trinta) dias, o **CONTRATANTE** receberá antecipadamente, através de seu e-mail cadastrado, o respectivo boleto bancário, cujo vencimento ocorrerá na data escolhida pelo mesmo. Esta cobrança, refere-se ao novo ciclo de serviços contratados, os quais serão utilizados pelo **CONTRATANTE** no mês de referência. Para situações onde o **CONTRATANTE** se torne usuário de nosso sistema em períodos inferiores a seu ciclo de 30 (trinta) dias, a cobrança será feita através de pró-rata-die, levando-se em consideração o período de utilização, compreendendo a data da efetiva ativação do sistema, até a data de vencimento escolhida pelo **CONTRATANTE** (cobrança fracionada).

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS REAJUSTES

10.1 Os preços estipulados neste instrumento serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida pela legislação em vigor.

10.2 O reajuste a que se refere o item 10.1 supra dar-se-á pela variação positiva do Índice Geral de Preços Mercado IGP-M. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

11.1 O não pagamento dos valores contratados, correspondentes ao serviço fornecido, na data do seu vencimento, sujeita o **CONTRATANTE**, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, às seguintes penalidades:

11.1.1 Multa de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado de forma “*pro rata die*”, a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação. Os valores correspondentes a esta penalidade serão incluídos na conta do período utilizado ao do não pagamento.

11.1.2 Além dos encargos previstos na cláusula 11.1.1, será acrescida aos valores devidos atualização monetária, com base na variação do Índice Geral de Preços Mercado - IGP-M “*pro rata die*”, a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação do débito.

11.1.3 A velocidade contratada será reduzida após 48 (quarenta e oito) horas da não quitação do título correspondente ao ciclo utilizado pelo **CONTRATANTE**. A rescisão do serviço contratado mediante notificação judicial ou extrajudicial, será realizada após 90 (noventa) dias, contados da data do vencimento dos valores contratados e não pagos, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos pendentes, bem como da aplicação das demais penalidades cabíveis. No caso da quitação de todos os débitos existentes, o sistema será restabelecido no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação da quitação dos respectivos débitos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO REGIME TRIBUTÁRIO

12.1 Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, vigentes na data base mencionada na cláusula décima.

12.2 Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação do serviço contratado já estão inclusos nos valores mencionados na cláusula décima acima. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação do serviço contratado valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - CONTESTAÇÃO DE VALORES

13.1 É facultado ao **CONTRATANTE** questionar os débitos contra ele lançados, mediante contestação dirigida à **CONTRATADA**.

13.1.1 Na hipótese de a contestação ser dirigida até a data do vencimento da conta, será suspensa a cobrança da parcela impugnada, devendo ser efetuado o pagamento da parte incontroversa, mediante documento emitido pela **CONTRATADA**, sob pena de ser caracterizada a falta de pagamento, nos termos dispostos na Cláusula Décima Segunda do presente instrumento.

13.1.2 Realizado o pagamento da conta, poderão ser contestados os valores pagos, dentro do prazo de até 90 (noventa) dias contados das datas de vencimento da conta impugnada.

13.1.3 A análise da parcela impugnada, nos termos do item 13.1.1, será feita no prazo de até 30 (trinta) dias após a contestação do **CONTRATANTE**, de acordo com os procedimentos cabíveis para a solução e a regulamentação vigente. Constatada a improcedência da contestação, a parcela, cuja cobrança tenha sido suspensa, torna-se exigível de imediato, acrescida dos encargos estabelecidos no item 11.1.1 e seguintes.

13.1.4 Na hipótese da contestação, prevista no item 13.1.2, ser considerada procedente, os valores impugnados serão devolvidos em até 30 (trinta) dias da referida contestação, nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

13.1.5 A conta não contestada em até 90 (noventa) dias de seu vencimento, bem como a parcela que, impugnada tempestivamente, for considerada como devida, se revestem do caráter de dívida líquida e certa, tornando-se exigível como título executivo extrajudicial.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO E PENALIDADES

14.1 O presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, mediante notificação prévia, nas seguintes hipóteses:

14.2 Se não houver disponibilidade e/ou viabilidade técnica para a instalação do serviço contratado no caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CONTRATANTE**;

14.3 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente, que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato.

14.4 Por pedido de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência civil de qualquer das partes.

14.5 Se o **CONTRATANTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **CONTRATADA** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a) Invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet;
- b) Simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **CONTRATADA** e/ou de terceiros;
- c) Acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza;
- e) Enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (*bombing*);
- f) Disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-tróia”, “pushing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da **CONTRATADA** e/ou de terceiros;
- g) Divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
- h) Produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;
- i) Realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da **CONTRATADA**, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CONTRATANTE**.

14.6 As hipóteses de rescisão contratual previstas neste contrato, implicam em multa de 40% (quarenta por cento) sobre a soma das mensalidades vincentes do serviço contratado, a ser paga pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração.

14.7 A **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, nos casos do **CONTRATANTE** utilizar-se de qualquer das práticas previstas no item 14.5, acima, poderá bloquear temporariamente o serviço contratado por 3 (três) dias, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a cláusula sétima, deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 O presente contrato será firmado através da aceitação expressa do **CONTRATANTE**, via telefone, ou através do site www.terafiber.com.br, aplicativo ou ferramenta de mensagens Whatsapp.

O aceite eletrônico dado pelo **CONTRATANTE** neste contrato, implica na aceitação pelo **CONTRATANTE** de todas as cláusulas aqui dispostas.

15.2 É facultado à **CONTRATADA** proceder as adequações no serviço contratado, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de 30 (trinta) dias.

15.3 É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA**, desde que haja viabilidade técnica, a migração da velocidade pela qual optou no ato de adesão ao serviço.

15.4 Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova velocidade será feita “*pro-rata- die*”, a contar da data da migração.

15.5 O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA** é responsável única e exclusivamente pela prestação do serviço contratado, não tendo nenhuma responsabilidade por danos indiretos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo **CONTRATANTE** associados à utilização do serviço.

15.6 A eventual concessão ou tolerância pelo não cumprimento de qualquer obrigação relacionada a este Contrato por uma das Partes será considerada mera liberalidade, não constituindo em novação, precedente invocável, alteração tácita de seus termos, renúncia de direitos e nem direito adquirido pela outra parte.

15.7 Todos os prazos e condições deste contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

15.8 Caso qualquer das cláusulas ou condições previstas neste Contrato venha a se tornar ineficaz ou inexecutável, tal fato não afetará a eficácia ou exequibilidade das demais, que deverão ser cumpridas com fidelidade ao disposto neste contrato.

15.9 Fica certo e ajustado que nenhuma das Partes tem poderes para representar ou obrigar a outra, a qualquer título ou sob qualquer pretexto.

15.10 O presente Contrato não poderá ser cedido por qualquer Parte sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte. Qualquer tentativa de cessão do presente contrato com violação desta cláusula será nula e conferirá à Parte não cedente o direito de rescindir imediatamente o presente contrato.

15.11 A restrição prevista na cláusula acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias das partes ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

15.12 Este contrato obriga as partes e seus sucessores.

15.13 A **CONTRATADA** disponibiliza o atendimento aos usuários nos seguintes canais: (i) O site da **CONTRATADA** é www.terafiber.com.br (ii) e o número da Central de Relacionamento é 0800-941-0638.

15.14 Os números dos telefones, endereço e site da ANATEL são: SAUS, quadra 06, Blocos C, E, F e G, CEP70070-940, Brasília/DF, PABX (0xx61)2312-2000. Atendimento ao Usuário Anatel – Assessoria de Relações com o Usuário – ARU – SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília-DF, CEP: 70.070-940. Central de Atendimento: 1331 (Geral) e 1332 (Pessoas portadoras de necessidade especial de audição/fala). Site: www.anatel.gov.br.

15.15 Os planos disponibilizados pela Tera Fiber são de modalidade programada (semelhante ao sistema pré pago), onde o **CONTRATANTE** promove o pagamento de sua mensalidade antecipadamente, e utiliza seu sistema em ciclo mensal de 30 (trinta) dias.

15.16 Para todos os planos disponíveis, o **CONTRATANTE** não poderá solicitar em período inferior a 120 (cento e vinte dias) o “*downgrade*” de seu serviço (redução de velocidade).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉXTA - DO FORO

16.1 Fica eleito o foro do domicílio do **CONTRATADA** para dirimir quaisquer questões relativas ao Presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.