

CONTRATO ESPECÍFICO ("Contrato")
Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM")

I – SUJEITOS DO CONTRATO

- *Partes*

Nome Empresarial: Viavetorial Telecomunicações Ltda.		Ato de autorização nº 5315 DE 18/08/2010
CNPJ: 10.864.699/0001-91		IE: 100/0282578
Endereço: Rua Saturnino de Brito, 615		Bairro: São Miguel
Cidade: Rio Grande	Estado: Rio Grande do Sul	CEP: 96212-630
Telefones: 53 3233.1166	S.A.C: 0800 701.1889	Site: www.viavetorial.net.br

E Assinante, aderente ao Plano de Serviço contratado na forma dos Termos Gerais, Termo de Contratação e outros documentos complementares aplicáveis que integram este Contrato para todos os fins de direito, doravante simplesmente Assinante;

Em conjunto, Prestadora e Assinante denominadas "Partes" e, isoladamente, "Parte".

O presente Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia ("Contrato"), do tipo adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável se encontra registrado junto ao Cartório de Títulos e Registros da Cidade de Rio Grande/RS e disponibilizado no site www.vetorial.net para conferência e acesso pelo Assinante. A adesão a este Contrato dar-se-á por meio de aceitação do Termo de Contratação, o qual contempla o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência.

II – DEFINIÇÕES

- *Para Interpretação e Integração Contratual.*

- Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM;
- Atendimento: interações entre Prestadora e o Assinante, independentemente do originador da interação;
- Contrato de Permanência: trata-se de condições especiais de fruição do SCM mediante contratação por tempo determinado, na forma detalhada no Termo de Contratação;
- Contrato Específico ("Contrato"): trata-se deste instrumento contratual que estabelece vínculo jurídico entre a Prestadora e o Assinante, integrado pelos Termos Gerais, Termo de Contratação e por documentos complementares, se houver, o qual define as regras particulares de cada Serviço contratado.



- e) Credenciados: trata-se de empresas parceiras da Contratada para prestação de serviços adicionais, complementares ou acessórios ao SCM, ou ainda, para o fornecimento de equipamentos, produtos ou outras comodidades úteis ou necessárias à fruição dos serviços. A relação jurídica dos Credenciados será com a Contratada ou diretamente com o Assinante, conforme o caso;
- f) Central de Atendimento: órgão da Contratada responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao CLIENTE;
- g) Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação, na forma prevista no Termo de Contratação;
- h) Plano Livre: Trata-se de modalidade de prestação na qual o Assinante não está vinculado a prazo de vigência, permanência, fidelidade ou afins. O pagamento pelos Serviços dar-se-á após a sua fruição, a cada 30 (trinta) dias ou na periodicidade prevista no Termo de Contratação e a rescisão do Contrato pode ser feita a qualquer tempo, sem ônus, multas ou outras despesas, salvo relativo a equipamentos não devolvidos ou avariados ou ainda, pelos dias de Serviços fruídos.
- i) Prestadora ("Contratada"): É a pessoa jurídica que de acordo com o Termo de Contratação irá prestar o Serviço contratado;
- j) Prestadora de Pequeno Porte: Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento);
- k) Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM"): é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.
- l) Serviço de Valor Adicionado ("SVA"): para fins deste Contrato e nos termos do artigo 61 da Lei Geral de Telecomunicações n. 9.742/97, trata-se da atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso de informações e não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como cliente do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.
- m) Serviço de Conexão à Internet ("SCI"): Espécie de SVA que por previsão da Norma 004/95, item 3, letra "c" do MCTI - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações "é o serviço que possibilita o acesso à Internet" e a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP, na forma do artigo 4º, inciso V da Lei nº 12.965/14 – Marco Civil da Internet;
- n) Termo de Contratação: documento complementar que contempla e/ou pode contemplar o serviço contratado pelo Assinante, preço, forma de pagamento, tipo de

Assin.

atendimento, prazo, rescisão, benefícios, promoções e outras condições da prestação.

- o) Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica, que pode sofrer degradação por motivos alheios à vontade das Partes.

III – CLÁUSULAS CONTRATUAIS

- *Objeto e Obrigações das Partes.*

1. OBJETO: Constitui objeto deste Contrato a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, detalhada no Plano de Serviço e Contrato de Permanência, regulamentado pela Anatel conforme Resolução 614/2013.

1.1. Este Contrato, os Termos Gerais, o Termo de Contratação, o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência, são um conjunto indissociável para todos os fins de direito.

1.2. A regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações- Anatel induz o tipo adesão para este Contrato, eis que suas regras são pré-determinadas pela agência.

Parágrafo Primeiro. Na forma da regulamentação da Anatel, em especial Resolução 614/2013, a rede de suporte à prestação dos serviços poderá pertencer a terceiros, bem como serviços acessórios, complementares ou inerentes ao SCM podem ser prestados por terceiros, garantida a responsabilidade da Prestadora para com relação ao SCM, na forma deste Contrato e da legislação aplicável.

Parágrafo Terceiro. A Prestadora se enquadra no conceito da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, de “Prestadora de Pequeno Porte”, estando assim, liberada do cumprimento de grande parte das determinações regulamentares ensejando a interpretação das regras deste Contrato segundo esta condição.

2. DIREITOS DO ASSINANTE: Constituem direitos do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

2.1. Fruição do SCM, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições do Plano de Serviço e Contrato de Permanência;

2.2. Tratamento não discriminatório quanto às condições de fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

2.3. A inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, como por exemplo, para fins de investigação penal por ordem de autoridade competente;

2.4. O prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

2.5. À rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as regras do Contrato de Permanência;

2.6. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014 (contestação), ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre com a devida notificação pela Prestadora;

2.7. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito e custos inerentes, ou de acordo celebrado com a Prestadora;



- 2.8. A receber o Contrato, bem como o Plano de Serviço contratado, por qualquer meio;
 - 2.9. A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço e pagamento dos custos de transferência;
 - 2.10. O prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
 - 2.11. O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
 - 2.12. A resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;
 - 2.13. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor em caso de relação de consumo;
 - 2.14. A continuidade do serviço pelo prazo contratual;
 - 2.15. O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
 - 2.16. O acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento, em até 10 (dez) dias.
 - 2.17. Requerer à Prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço, vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista nesta cláusula.
 - 2.18. Solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.
Parágrafo Único. O tempo de suspensão previsto acima não será descontado do prazo do Contrato por tempo determinado, com permanência, se for o caso.
- 3. DEVERES DO ASSINANTE:** Constituem deveres do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
- 3.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações, sob pena de rescisão do Contrato e indenização em perdas e danos se houver;
 - 3.2. Abster-se de qualquer ato de compartilhamento de SCM com terceiros;
 - 3.3. Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
 - 3.4. Efetuar o pagamento pontual referente à prestação do Serviço;
 - 3.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
 - 3.6. Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
 - 3.7. Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;
 - 3.8. Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de outras sanções incidentes;
 - 3.9. Contratar os Serviços sempre em seu próprio nome, abstendo-se de quaisquer atos que possam configurar falsidade ideológica ou material, sob pena de sanções cíveis e criminais cabíveis;
 - 3.10. Registrar eventuais falhas no serviço junto ao Central de Atendimento para fins de avaliação pela Prestadora, reparos de acordo com as regras de assistência técnica, suporte;



- 3.11. Comunicar imediatamente à Prestadora:
- o roubo, furto ou extravio de dispositivos de tráfego de dados;
 - a transferência de titularidade do dispositivo de tráfego de dados; e,
 - qualquer alteração das informações cadastrais.

Parágrafo Primeiro. A não utilização do serviço não implica no cancelamento automático do mesmo ou deste Contrato, estando o Assinante, portanto, sujeito à cobrança regular a eventuais consequências do não pagamento, até a efetiva rescisão do Contrato.

Parágrafo Segundo. Registros verbais ou por meios diversos dos definidos na cláusula do Atendimento, por exemplo: e-mail do técnico da Prestadora, whatsapp ou similares de colaboradores da Prestadora, não são hábeis a gerar direitos ao Assinante ou modificar a condição contratual e relação jurídica junto à Prestadora.

- 3.12. Abster-se de utilizar a rede de transmissão de dados e o SCM prestado para quaisquer fins ilícitos ou indevidos. A prática de atos ilícitos ou inadequados pelo Assinante por meio do SCM prestado, ensejará indenização em perdas e danos que a Prestadora venha a suportar em razão de tais práticas indevidas.

4. DIREITOS DA PRESTADORA: Constituem direitos da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, tais como atendimento, cobrança, instalação, dentre outros que não configuram SCM. Serviços como atendimento, instalação e outros, poderão ser executados mediante seus próprios contratos, ordens de serviço e documentos fiscais, de forma independente do presente instrumento, junto a Credenciados.
- Suspender o serviço e rescindir o Contrato por falta de pagamento;
- Incluir o nome do Assinante nos cadastros de inadimplência em caso de falta de pagamento, bem como cobrar a dívida por todos os meios legítimos extrajudiciais e judiciais;
- Utilizar dados pessoais dos Assinantes na forma da legislação, dos Termos Gerais e de outros documentos que regulam a relação jurídica entre a Prestadora e o Assinante;
- Cobrar por danos e avarias causados nos equipamentos.

5. DEVERES DA PRESTADORA: Constituem deveres da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- Manter um Central de Atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel;
- Entregar ao Assinante, por qualquer meio, cópia deste Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto;
- Manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano, que poderão ser revelados às autoridades competentes na forma prevista na legislação;




- 5.6. Tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;
 - 5.7. Atender, no prazo de vinte e quatro horas a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere cláusula 2.17;
 - 5.8. Em caso de suspensão total por inadimplemento, restabelecer o serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do comunicado e comprovação pelo Assinante do pagamento do débito na forma acordada, desde que antes da rescisão Contratual.
6. **EQUIPAMENTOS:** A fruição do Serviço de Comunicação Multimídia depende da instalação de equipamento(s) na forma prevista nos Termos Gerais, no Termo de Contratação e/ou outros documentos complementares que tenham sido estabelecidos entre as Partes.
7. **PERMANÊNCIA:** A Prestadora, a seu exclusivo critério, ofertará benefícios ao Assinante, por meio de instrumento próprio, o Contrato de Permanência, que integra o Termo de Contratação, com condições diferenciadas de fruição do serviço, vinculadas a prazo permanência e com previsão de multa por rescisão antecipada, conforme artigo 57 da Resolução 632/2014.
- 7.1. Rescindido o Contrato antes do final do prazo de permanência por qualquer motivo não atribuível à Prestadora, inclusive troca de endereço em local sem viabilidade técnica, incidirá, a critério da Prestadora e na forma prevista no Termo de Contratação, a multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.
 - 7.2. Não incidirá a multa por rescisão antecipada do Contrato de Permanência pelo Assinante em caso de descumprimento contratual pela Prestadora, devidamente comprovado.
 - 7.2.1. Quando o fundamento da rescisão por culpa da Prestadora estiver alicerçado em má qualidade do serviço, a comprovação deverá se dar com os respectivos chamados e atendimentos abertos pelo Assinante junto à Central de Atendimento Assinante, que contenham os devidos registros do problema alegado como motivação para rescisão.
 - 7.3. O prazo de permanência para Assinante corporativo é de livre negociação.
 - 7.4. O Contrato de Permanência de Assinante corporativo deve ser firmado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato e qualquer alteração desta condição de representação deverá ser imediatamente informada pelo Assinante corporativo, sem exclusão da incidência da teoria da aparência em qualquer caso.
8. **ATENDIMENTO:** O atendimento ao Assinante será prestado na forma das regras abaixo previstas.
- 8.1. **Protocolo:** O Assinante receberá um número de protocolo a cada Atendimento realizado e sempre que a interação for originada pelo mesmo, o protocolo será gerado no início do Atendimento.
 - 8.2. **Resposta:** As informações solicitadas pelo Assinante devem ser prestadas imediatamente, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
 - 8.3. As reclamações do Assinante deverão ser resolvidas no prazo: (i) de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento, ou se não for possível, (ii) de 10 (dez) dias úteis.
 - 8.4. As solicitações do Assinante relativas à instalação ou mudança de endereço, devem atender ao prazo adequado, de acordo com as peculiaridades de cada serviço.

Pavão

- 8.4.1. A solicitação de mudança de endereço poderá ensejar falta de viabilidade técnica no local, neste caso, incidirá multa por rescisão antecipada caso tenha sido contratada a permanência.
- 8.4.2. Havendo viabilidade técnica para a mudança de endereço, o Assinante deverá arcar com o custo de instalação no novo local.
- 8.5. Motivo de força maior ou caso fortuito, tais como intempéries do clima, inundações, incêndios e outros eventos poderão impactar na prestação dos serviços, causando interrupções, oscilação nos prazos de atendimento, solução e resposta, baixa performance, pelo tempo que for necessário para o restabelecimento das condições normais de prestação, sendo excludentes de responsabilidade da Prestadora.
- 8.6. **Histórico de Demandas:** O Assinante tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas, que deverão conter no mínimo informações de número de protocolo, data e hora de registro e de conclusão do atendimento, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.
- 8.7. A Prestadora manterá o histórico das demandas do Assinante por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.
- 8.8. Caso o Assinante solicite, a Prestadora enviará o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Assinante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
- 8.9. .
- 8.10. **Solicitação de Cancelamento/Rescisão Contratual:** Sempre que o Assinante solicitar a rescisão do Contrato o mesmo será informado sobre eventuais condições especiais aplicáveis, tais como multas por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima, se for o caso.
- 8.11. O endereço eletrônico para pedido de rescisão sem intervenção de atendente, cujo processamento se dá por meio da Central de Atendimento Telefônico e o endereço para atendimento presencial para pedidos de rescisão estão disponíveis no site www.vetorial.net.
- 8.12. Nas hipóteses de rescisão presencial, o Assinante receberá uma via física do documento de cancelamento/rescisão.
9. **DAS FORMAS DE ATENDIMENTO:** O atendimento ao Assinante poderá ser Remoto e Presencial, cada um prestado na forma prevista nas regras abaixo, conforme as peculiaridades da demanda.
- 9.1. **Central de Atendimento Telefônico:** O Central de Atendimento Telefônico da Prestadora é do tipo remoto, disponibilizado no número 0800 7011888, sendo responsável de forma direta ou por encaminhamento ao setor competente, pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora, sendo que em todos os níveis de autoatendimento deve existir a opção de acesso ao atendente.
- Parágrafo Único. Para questões administrativas, financeiras e comerciais, o Central de Atendimento Telefônico está disponível das 8h00min às 20h00min, em dias úteis.
- 9.2. A Prestadora manterá a gravação das comunicações realizadas com o Assinante, pelo prazo de 90 (noventa) dias.



- 9.3. A gravação será disponibilizada ao Assinante no prazo de 10 (dez) dias, a contar da solicitação.
- 9.4. O Atendimento Telefônico deve garantir ao Assinante, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.
- 9.5. **Atendimento por Internet:** Atendimento por Internet é do tipo remoto e se dá pela página da Prestadora no endereço www.vetorial.net. A Prestadora disponibiliza ainda outros canais de Atendimento remoto, tais como redes sociais.
Parágrafo Único. Os canais de Atendimento remoto somente servirão como registro de ações bilaterais e passíveis de criar direitos e obrigações entre as Partes quando utilizados os oficiais, disponibilizados pela Prestadora, não sendo reconhecidas trocas de informações, mensagens, dados e afins por outros meios, não oficiais.
- 9.6. **Atendimento no Estabelecimento:** Atendimento no Estabelecimento é do tipo presencial na sede da Prestadora ou em estabelecimento associado à sua marca.
- 9.7. O Atendimento no Estabelecimento é oferecido em dias úteis e horário comercial.
- 10. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO, REAJUSTE E CONTESTAÇÃO:** O Assinante deverá pagar à Prestadora o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Termo de Contratação, Plano de Serviço e Contrato de Permanência e podem ser no formato pré-pago ou pós-pago.
- 10.1. **Pré-pago:** A forma de pagamento pré-paga de prestação dos serviços, quando disponível, está vinculada à aquisição de créditos pelo Assinante para sua fruição, observado que:
- os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade;
 - a validade mínima dos créditos de 30 (trinta) dias, podendo a Prestadora viabilizar a aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias;
- 10.1.1. Os créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias estarão disponíveis nos Setores de Atendimento presencial e nos pontos de recarga eletrônica próprios da Prestadora ou de Credenciados.
- 10.1.2. A Prestadora disponibiliza nos canais de atendimento e pelo 0800 7011888 recurso/função de acompanhamento em tempo real para verificação de existência de saldo de créditos e validade.
- 10.1.3. O Assinante receberá comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de ter a validade expirada.
- 10.2. **Pós-Pago:** Na forma de pagamento pós-paga o Assinante poderá optar por modalidades com prazo de vigência (Contrato de Permanência) ou pelo Plano Livre, no qual estará desimpedido de regras de permanência, comprometendo-se com pagamentos posteriores ao uso, a cada 30 (trinta) dias, com possibilidade de encerrar o Contrato a qualquer momento, sem ônus, multas ou outras despesas, exceto relativas à devolução ou pagamento por equipamentos. A Prestadora poderá a qualquer tempo encerrar a modalidade Plano Livre e neste caso, o Assinante poderá migrar para um dos outros Planos de Serviço disponíveis, ou rescindir o Contrato.
Parágrafo Único. A falta de pagamento de multas, ressarcimento por equipamentos avariados ou não devolvidos, também podem ensejar os procedimentos do caput.



- 10.3. O preço do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, pela variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo.
- 10.4. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Prestadora.
- 10.5. Na hipótese de rescisão do Contrato por inadimplemento do preço, o mesmo será restabelecido mediante o pagamento do principal, juros, multa, correção monetária e outros custos inerentes à reativação.
- 10.6. A baixa do protesto e cancelamento do registro nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA) será requerida pela Prestadora imediatamente após o pagamento do preço, porém, a mesma não se responsabiliza pelos prazos operacionais destas instituições.
- 10.7. Durante o prazo de 3 (três) anos a contar da data da cobrança considerada indevida o Assinante poderá contestar motivadamente o valor cobrado, por meio de contato com o Central de Atendimento para fins de protocolo e processamento.
- 10.8. Em caso de pagamento indevido ou caso a Prestadora deixe de responder contestação no prazo de 30 (trinta) dias e o Assinante tenha pago o valor, incidirá a devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*. Caso a contestação seja improcedente e a Prestadora tenha devolvido o valor, o Assinante deverá restituí-lo devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*.
- 10.9. Caso a contestação seja improcedente e o Assinante não tenha pago o valor cobrado, a Prestadora o notificará e emitirá nova cobrança para pagamento do valor devido. A contestação improcedente ensejará fatura que se constituirá em dívida líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial ou extrajudicial, protesto e inscrição em órgãos de proteção ao crédito.
- 10.10. O Assinante autoriza que o documento de cobrança seja disponibilizado exclusivamente por meio eletrônico.
- 10.11. A Prestadora disponibilizará o documento de cobrança no espaço reservado ao Assinante na internet no endereço www.vetorial.net.
- 11. VIGÊNCIA:** A relação jurídica entre Prestadora e o Assinante vigorará pelo prazo previsto no Termo de Contratação, a partir de sua assinatura física ou digital, aceite eletrônico, ou ainda desde o momento da ativação do serviço. Caso o Termo de Contratação não preveja a vigência, a relação jurídica dar-se-á por prazo indeterminado.
- 11.1. Findo o prazo de permanência o Contrato passará a vigor por tempo indeterminado ou o prazo de permanência será renovado, mantido o valor do Plano de Serviço contratado, salvo reajustes legais e correção monetária, conforme previsto no Termo de Contratação.
- 12. RESCISÃO:** O presente Contrato pode ser rescindido, nas seguintes hipóteses:
- 12.1. Inadimplemento das obrigações contratuais pelas Partes;
- 12.2. Mediante comunicação do Assinante junto à Central de Atendimento, ou por Atendimento no Estabelecimento, quando será informado dos eventuais débitos até o momento, inclusive multa no caso de Contrato de Permanência;
- 12.3. Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes e ainda, por falecimento do Assinante;



- 12.4. Pela Prestadora em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;
- 12.5. A viabilidade técnica do momento da contratação, pode deixar de existir em momento subsequente, ensejando a possibilidade de rescisão motivada;
- 12.6. Por extinção da Autorização da Prestadora para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;
- 12.7. Por determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante.
- 12.8. De comum acordo, observadas as penalidades no Contrato firmado com permanência;
- 12.9. Pela Prestadora na hipótese de descumprimento pelo Assinante de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à fruição do serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria Prestadora;
- 12.10. Em caso de descontinuidade do Plano de Serviço prestado pela Prestadora, facultando ao Assinante a migração para outro Plano de Serviço da sua escolha, sem ônus para a Contratada.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. O Assinante poderá obter informações sobre o serviço no portal eletrônico da Prestadora www.vetorial.com.br, ou por meio das formas de Atendimento da Prestadora.
- 13.2. O Assinante poderá contatar a ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pelo Centro de Atendimento ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 Blocos E e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF.
- 13.3. A Prestadora poderá ceder este Contrato em caso de transformação, cisão, fusão ou qualquer forma de alteração societária, preservadas as regras previstas neste instrumento e na legislação aplicável.
- 13.4. A qualidade do SCM, na condição de internet de banda larga fixa, será aferida por meio de conexão a cabo, ou seja, não sendo considerado apto o sinal transmitido por equipamentos de wi-fi, por força de serem suscetíveis a diversos tipos de interferência, tais como distância, obstáculos, sinais de outros equipamentos, que têm o poder de lhe reduzir a performance.
 - 13.4.1. Outrossim, a qualidade da banda larga disponível e suas tecnologias (rádio e fibra) são impactadas por muitos fatores, tais como: dispositivos e equipamentos utilizados pelo Assinante, sobrecarga da rede e intempéries que não estão sob o poder técnico e/ou jurídico da Prestadora e, portanto, não importam em sua responsabilização em razão de indisponibilidade parcial ou total do SCM.
 - 13.4.2. A Contratada envidará seus melhores esforços no sentido de restabelecer o Serviço no menor tempo possível, conforme a complexidade do evento em questão.

14. **CESSÃO DE DIREITOS:** O Assinante não poderá ceder os direitos e obrigações previstos neste Contrato, para fins de troca de titularidade, sem proceder com o devido trâmite junto à Prestadora por meio de seu Central de Atendimento.

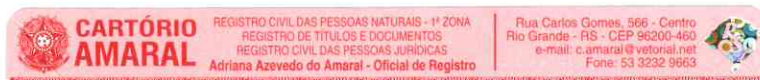


15. **FORO:** As Partes elegem o Foro da Comarca de Rio Grande, Estado do Rio Grande do Sul, para dirimir eventuais demandas emergentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



Viavetorial Telecomunicações Ltda.

Rio Grande, 01 de Outubro de 2020.

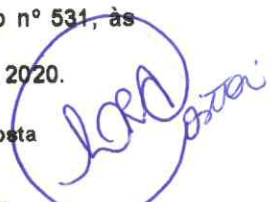


Protocolado sob nº 585, Livro A-1, às fls. 23,
em 15 de outubro de 2020.

Registrado o(a) CONTRATO, sob nº 531, às
fls. 4 f, Livro B- 5.

Rio Grande/RS, 22 de outubro de 2020.

Luciana Ribeiro Alves da Costa
Escrevente Autorizada



Emolumentos: Total: R\$ 78,00 + R\$ 7,40 = R\$ 85,40
Registro TD s/ valor (Integral): R\$ 56,40 (0486.04.1900010.01061 =
R\$ 3,30)
Digitalização: R\$ 17,60 (0486.03.1900010.00260 = R\$ 2,70)
Processamento eletrônico: R\$ 6,00 (0486.01.1900010.01564 = R\$
1,40)

