

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SVA), LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS**

**DAS PARTES**

De um lado, Poxley Provedor de Internet Ltda., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 10.273.774.0001/40, com sede na Rua Uruguai, nº 751, Bairro centro, na cidade de Jaguarao, RS, CEP. 96300-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra- assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descrita no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTES, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

**1.1. CONSIDERANDO QUE:**

1.1.1. **TERMO DE CONTRATAÇÃO:** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, **sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito**, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** designam os serviços objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), **permitindo inclusive o provimento de conexão a internet (SVA)**, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma área de prestação de serviços. São os serviços de telecomunicações regulamentados e fiscalizados pela ANATEL.

1.1.3. **SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA):** é atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações. **O provimento de serviços de conexão à internet é um Serviço de Valor Adicionado.**

1.1.4. **CONEXÃO À INTERNET:** é a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

1.1.5. **REGISTROS DE CONEXÃO:** designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE.

1.1.6. **CONTRATO DE PERMANÊNCIA:** designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

1.1.7. **BACKBONE INTERNET:** é o circuito contratado junto a uma operadora para a fruição da Internet

(ex: Oi, Embratel, UNOTEL, Algar, etc).

1.1.8. **PROVEDOR DO SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (PSCI):** entidade que presta o Serviço de Conexão à Internet (Norma 004/95 – ANATEL, ítem 3, alínea "d");

1.1.9. **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP):** designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes).

1.1.10. **A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.**

1.1.11. **A CONTRATADA, além de ser uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.**

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento:

- A prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATADA, composto por Serviços e Infraestrutura de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, em favor do CLIENTE, no intuito de viabilizar a conexão do CLIENTE à internet, de acordo com as especificações, características e condições previstas neste Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.
- A prestação do Serviço de Conexão a Internet (PSCI/SVA);

2.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.032574/2008, Ato Autorizador nº 2.195, de 2009 e TERMO PVST/SPV Nº 205/2009 ANATEL.

2.3. A qualificação completa do CLIENTE; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelos serviços de comunicação multimídia, prestação de serviço de conexão a internet/serviço de valor adicionado, bem como instalação, ativação e/ou locação ou comodato de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

2.4. O PLANO DE SERVIÇO compõe o TERMO DE CONTRATAÇÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a

CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.5. O serviço de conexão à internet estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

2.6. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de conexão à internet.

2.7. **Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.**

2.7.1. **O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.**

2.7.2. **Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.**

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO**

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

### **CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, CONEXÃO A INTERNET/VALOR ADICIONADO**

**São Deveres da CONTRATADA, primeiramente, como** PROVEDOR dos serviços de provimento de conexão à internet, realizar a prestação de suas atividades sociais dentro da legalidade, em específico no que se refere às normas aplicáveis à Prestação de Serviço de Valor Adicionado;

Ainda, também são deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis, em especial no Capítulo III (DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA), CONSTANTE NO TÍTULO IV (DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA E DOS ASSINANTES), DO ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 614, DE 28 DE MAIO DE 2013:

4.1.1. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013.

4.1.2. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis.

4.1.3. Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE.

4.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

4.3. Respeitar a privacidade do CLIENTE, de modo que não irá monitorar ou divulgar informações relativas utilização do serviço contratado pelo usuário, a menos que seja obrigado a fazê-lo mediante ordem judicial ou por lei;

4.4. Na prestação dos serviços de conexão a internet/valor adicionado e comunicação multimídia, a CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um endereço IP (*internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

4.4.1. Independentemente da forma de disponibilização do IP (*Internet Protocol*) ao CLIENTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.4.2. A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao CLIENTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CLIENTE.

4.4.3. O PLANO DE SERVIÇO especificará o tipo de IP (*Internet Protocol*) disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE, se fixo ou dinâmico. Na omissão do PLANO DE SERVIÇO, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

4.4.4. O CLIENTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (*Network Address Translation*).

4.5. O CLIENTE reconhece como **Direitos da CONTRATADA**, além de outros previstos na Lei nº 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

4.5.1. A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o CLIENTE pela prestação e execução do serviço contratado.

4.5.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**4.6. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ- SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento.**

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE**

5.1. São **Deveres do CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis, em especial no Capítulo IV (DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES), CONSTANTE NO TÍTULO IV (DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA E DOS ASSINANTES), DO ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 614, DE 28 DE MAIO DE 2013 - REGULAMENTO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA:

5.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

5.1.2. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

5.1.3. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.4. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

5.1.5. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE.

5.1.6. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

5.1.7. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer

contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

5.1.8. Não utilizar o serviço contratado para quaisquer fins ilegais, seja transmitindo ou obtendo material em desacordo com a legislação brasileira, bem como não transmitir arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos de terceiros;

5.1.9. Não repassar seu login e senha a terceiros, prejudicando a segurança da rede;

5.1.10. Zelar pela imagem e reputação da CONTRATADA, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da CONTRATADA, ou de quaisquer de seus sócios.

5.2. E nos termos do Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, **o CLIENTE tem direito**, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis: (i) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; (ii) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; (iii) à continuidade do serviço pelo prazo contratual.

5.3. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CLIENTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do CLIENTE e a mesma senha privativa, salvo se o PLANO DE SERVIÇO contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio TERMO DE CONTRATAÇÃO.

## CLÁUSULA SEXTA – DO PLANO DE SERVIÇO

6.1. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo CLIENTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao CLIENTE respectivo.

6.1.1. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CLIENTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

**6.1.2. Em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no Contrato de Permanência, proporcionalmente à redução verificada.**

6.2. O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

6.2.1. Os Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: [www.poxley.com.br](http://www.poxley.com.br).

## CLÁUSULA SÉTIMA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

**7.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela**

CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

7.1.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

7.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia (SCM), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

7.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

7.3. O *Contrato de Permanência* explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada.

7.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

7.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO e novo Contrato de Permanência, em separado.

7.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

## CLÁUSULA OITAVA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1. **A PEDIDO DO CLIENTE:** O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

8.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de CLIENTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações.

8.1.2. O prazo de suspensão dos serviços objeto deste contrato, não utilizado pelo CLIENTE, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CLIENTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

8.1.3. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de

24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do CLIENTE.

8.1.4. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, os serviços serão reativados, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

8.2. O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços contratados antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Não será feita qualquer cobrança pela CONTRATADA quando o CLIENTE requerer o restabelecimento dos serviços em prazo inferior ao previsto inicialmente. Não poderá o CLIENTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em relação ao período de suspensão não utilizado.

8.3. **POR INADIMPLEMTO DO CLIENTE:** A CONTRATADA poderá suspender parcialmente os serviços contratados, em caso de inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, desde que notifique o CLIENTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

8.3.1. Em se tratando de serviços de comunicação multimídia (SCM), a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada, conforme velocidade contratada pelo CLIENTE e prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

8.3.2. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ciência da CONTRATADA da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

8.3.3. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CLIENTE, o que este concorda e reconhece.

8.4. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços contratados, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE.

8.5. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços contratados, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

8.5.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CLIENTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do CLIENTE constante de sua base cadastral.

## CLÁUSULA NONA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

9.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

**9.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através dos números: (53)3261-2613 ou (53)3261-4161 em horário comercial e (53) 984021022 de segunda a sexta das 18:30 às 21:00 horas.**

9.2. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico [www.poxley.com.br](http://www.poxley.com.br) todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

9.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

9.4. No atendimento do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:

9.4.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

9.4.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.

9.4.3. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo em até 24 horas, contadas do recebimento da solicitação (art. 25 da Resolução nº 574/2011 da Anatel), admitido maior prazo a pedido do cliente, e ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

9.4.4. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

9.4.5. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nos itens 10.5.1 a 10.5.4 acima, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

9.5. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: **(i)** caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos

serviços; **(ii)** caso o CLIENTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; **(iii)** em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; **(iv)** em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CLIENTE de serviços complementares; **(v)** outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS**

10.1. A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

**10.1.1. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CLIENTE, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.**

10.2. Em caso de solicitação pelo CLIENTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 16.5 deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

**10.2.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS**

11.1. O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao CLIENTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

11.2. Em virtude da interrupção ou degradação programada, o CLIENTE terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 04 (quatro) horas, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

11.3. Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, a CONTRATADA deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, o CLIENTE

reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

11.4. O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação programada, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, não sendo devido pela CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

11.5. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

12.1. A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE à CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

12.2. O CLIENTE tem o prazo de até 03 anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

12.3. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

12.4. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CLIENTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

12.5. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.6. A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

12.6.1 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

12.6.2. Caso o CLIENTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

12.6.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CLIENTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ANATEL**

13.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia

objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

**13.1.1. Sede:**

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília - DF  
Pabx: (55 61) 2312-2000  
CNPJ: 02.030.715.0001-12

**13.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário:**

Assessoria de Relações com o Usuário - ARU  
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

**13.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:**

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS EQUIPAMENTOS

14.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

**14.1.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.**

**14.1.2. O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.**

**14.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.**

**14.1.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.**

14.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. A CONTRATADA agendará data para a retirada dos equipamentos. A retirada ocorrerá no prazo de até 30 (trinta) dias após o cancelamento do serviço, sendo que os equipamentos deverão estar em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar

à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

14.2.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 18.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

14.2.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

14.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

15.1. Pelos serviços contratados, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma de pagamento, as condições e as datas de vencimento respectivas.

**15.1.1. No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.**

15.2. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

15.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: **(i) multa moratória de 2%** (dois por cento) sobre o valor devido; **(ii) correção monetária** apurada segundo a variação do IGPM/FGV, ou outro que vier a substituí-lo, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e **(iii) juros de mora** de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; **(iv)** outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

15.4. Os valores relativos a este contrato serão **reajustados anualmente**, com base na variação do IGPM/FGV, ou outro que vier a substituí-lo.

15.5. Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

**15.5.1. Mudança de endereço** do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

15.5.2. **Manutenção ou troca de equipamentos**, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE;

15.5.3. **Mobilização de técnicos ao local da instalação** e constatado que não existiam falhas nos serviços de comunicação multimídia, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros;

15.5.4. **Retirada de equipamentos**, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

15.6. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

15.7. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

15.8. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

15.9. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

15.10. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

16.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário.

**16.1.1. O pedido de rescisão processado com intervenção de atendente, terá efeito imediato.**

**16.1.2. O pedido de rescisão processado sem intervenção de atendente (cancelamento automático), será finalizado em até (dois) dias úteis do pedido, e o CLIENTE poderá desistir da rescisão durante esse período.**

**16.1.3. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.**

**16.1.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.**

**16.1.5. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO e novo Contrato de Permanência, em separado.**

**16.1.6. A CONTRATADA comunicará ao CLIENTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções.**

16.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

16.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

16.2.2. Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

16.2.3. Se o CLIENTE for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do CLIENTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

16.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

16.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.

16.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

16.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

16.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

16.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

16.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

16.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

16.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.

16.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

16.4.3. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

16.5. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

17.1. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

17.2. Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

17.3. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

17.4. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: **(i)** conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e **(ii)** uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

17.5. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

17.5.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

17.5.2. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

17.6. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

17.7. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.8. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

17.9. A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE é uma obrigação imposta à CONTRATADA, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, bem como nos termos da Lei nº 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da CONTRATADA.

17.9.1. Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e Registros de Conexão do CLIENTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela CONTRATADA independentemente da aquiescência do CLIENTE, não será considerada quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

17.10. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

17.11. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE ou da CONTRATADA, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

17.12. A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços de comunicação multimídia contratados serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

17.13. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

17.14. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: **(i)** da capacidade de processamento do computador do próprio CLIENTE, bem como dos softwares nele instalados; **(ii)** da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); **(iii)** do número de conexões simultâneas; **(iv)** condições climáticas; **(v)** dentre outros fatores. Desta forma, a CONTRATADA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.15. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

17.16. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: **(i)** interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; **(ii)** falhas em equipamentos e instalações; **(iii)** rompimento parcial ou total dos meios de rede; **(iv)** motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

17.17. A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

17.18. O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS PENALIDADES**

**18.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 40% (quarenta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e no PLANO DE SERVIÇO, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CONFIDENCIALIDADE**

19.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

19.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações

confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS MENSAGENS DE CUNHO PUBLICITÁRIO

**20.1.** Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, **o CLIENTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.**

**20.2.** **O recebimento das mensagens publicitárias poderá ser cancelado pelo CLIENTE, a qualquer tempo, junto à CONTRATADA.**

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

21.1. A CONTRATADA prestará os serviços de acordo com o disposto neste Contrato. Especificamente em relação ao Tratamento dos Dados Pessoais, o CLIENTE concorda que a CONTRATADA será Controladora de dados pessoais, conforme seguem:

**Dados cadastrais:** nome, sobrenome, RG, data de nascimento, e-mail, senha, número de telefone (fixo ou celular), CPF, endereço – dados esses necessários à identificação do cliente, e local de de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos ou notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato;

**Dados bancários (nome e CPF) ou de cartões de crédito e débito,** inclusive por meio de parceiros com as certificações de segurança aplicáveis, sendo esses dados necessários para fins de pagamento.

21.2. **O tratamento dos Dados Pessoais sob este Contrato corresponde às atividades imprescindíveis para prestar os Serviços descritos no Contrato.** A CONTRATADA tratará os Dados Pessoais no contexto da prestação dos Serviços e somente para a finalidade de prestar os Serviços, e para se defender e exercer direitos da CONTRATADA, se necessário.

21.3. A CONTRATADA **não tem nenhuma responsabilidade com relação a proteção dos dados informados pelo CLIENTE enquanto navega na internet, o que é de sua exclusiva responsabilidade. A responsabilidade da CONTRATADA é com relação unicamente aos dados coletados para fins do presente Contrato.**

21.4. Compartilhamos seus dados pessoais com o seu consentimento ou para concluir transações necessárias ou fornecer um determinado produto ou serviço solicitado. Podemos também compartilhar dados com prestadores de serviços; parceiros de negócios; **para cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador (cumprimento de obrigação legal ou regulatória).** Sempre que efetuado, o compartilhamento de dados será realizado dentro dos limites e propósitos dos nossos negócios e de acordo com o que autoriza a legislação aplicável.

21.5. Os prestadores de serviço e parceiros de negócios são exclusivamente os que tem relação com o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços aqui contratados, tais como prestadores de serviços de instalação, reparos e manutenção, intermediação de pagamentos, armazenamento em nuvem; cobrança de dívidas; checagem da sua identidade.

21.6. Os Dados Pessoais serão mantidos durante todo o período de vigência contratual. Após esse período, os Dados Pessoais poderão ser armazenados por um período adicional para fins de auditoria, e de forma a possibilitar o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados. A retenção dos Dados Pessoais será pelo prazo necessário à prossecução das finalidades da recolha ou do tratamento posterior, sendo respeitados os prazos estabelecidos na legislação aplicável. Em se tratando de consentimento, observamos o seu direito de solicitar a revogação do consentimento.

21.6.1. **Da guarda de documentos:** a exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da CONTRATADA, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. O CLIENTE autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos, documentos fiscais, etc.), em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da CONTRATADA a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, em especial para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

21.7. Por estipulação legal, a CONTRATADA irá armazenar os registros da sua conexão à Internet pelo prazo de 1 (um) ano, pelo que após o decurso desse prazo, a CONTRATADA eliminará todos os registros de conexão dos seus registros. A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente o armazenamento dos registros de conexão por um prazo adicional, em relação ao prazo previsto.

21.8. Os registros de conexão somente serão disponibilizados, de forma autônoma ou associados a dados pessoais, mediante ordem judicial/legal, nos termos da lei.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

22.1. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

22.2. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da CONTRATADA, conforme o caso.

22.3. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

22.4. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

22.5. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 19.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

22.6. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA PUBLICIDADE**

23.1. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da cidade de Jaguarão, RS, **e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico [www.poxley.com.br](http://www.poxley.com.br)**. A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico [www.poxley.com.br](http://www.poxley.com.br).

23.2. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail) ou Whatsapp, o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo CLIENTE.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DO FORO**

24.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Jaguarão, RS, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

---

**POXLEY PROVEDOR DE INTERNET**  
Paulo Eduardo Oxley Silveira