

## CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO

Pelo presente instrumento, de um lado, **WWW.VIRTUALNET.TV.BR**, com sede na Cidade de **Carapicuíba / SP**, na **Estrada Jathay , 330, Ariston**, CEP: **06390- 180**, inscrita no C.N.P.J. sob o n.º **07.584.525/0001-60**, **autorizada pela Anatel a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) por meio do Ato de Autorização nº xxxx, de xx/xx/xxxx, publicado no Diário Oficial da União em xx/xx/xxxx**, doravante denominada **PROVEDOR**;

De outro lado, como **CLIENTE**, cujos dados foram preenchidos na íntegra na **FICHA CADASTRAL**, a qual faz parte do respectivo contrato, doravante denominado(a) **CLIENTE**;

Resolvem as **PARTES**, de comum acordo, celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços (“Contrato”), nos termos a seguir:

### **DAS CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS.**

#### **1 - Objeto:**

Este Contrato tem por objeto a prestação, pelo **PROVEDOR** ao **CLIENTE**, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) conforme **AUTORIZAÇÃO** concedida pela **ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações** e disponíveis para consulta no site [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), bem como o provimento e o uso de equipamentos, conforme discriminado neste Contrato.

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

Nota Fiscal/Fatura de Prestação de Serviços - documento de cobrança do Serviço, também denominada “**FATURA**”. Serviço ou Serviços- serviço ou serviços contratados pelo **CLIENTE** e especificado na Cláusula 8 deste contrato. Central de Atendimento - central de atendimento ao **CLIENTE** através do telefone (11) 96525-7008 – 4181.8381. LGT - Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472 de 1997; Regulamento do SCM - regulamentação do serviço SCM aprovada pela Resolução ANATEL nº 272/2001; ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, com sede em Brasília -DF ,SAUS Quadra 6, Blocos C, E, F e H, Ala Norte- CEP: 70.070-940 e telefone: 133.

#### **2 - Obrigações e Direitos das Partes:**

Além do disposto na legislação específica, e no Regulamento do SCM, quando aplicáveis, são obrigações e direitos das Partes:

##### **2.1. São obrigações do PROVEDOR:**

2.1.1. Prestar os Serviços conforme especificado no Contrato e na ficha cadastral, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do Serviço perante o Cliente.

2.1.2. Entregar a **FATURA** via correio eletrônico ou qualquer outro meio acordado na ficha cadastral, entre as Partes, no endereço informado pelo **CLIENTE**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento, sendo

certo, que A FATURA também estará disponível na “Central do Usuário” no site [www.virtualnet.tv.br](http://www.virtualnet.tv.br) e [www.redevirtualnet.com.br](http://www.redevirtualnet.com.br) .

2.1.3. Não condicionar a oferta dos Serviços à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

2.1.4. Prestar informações e esclarecimentos sobre o Serviço, por meio da Central de Atendimento, em horário comercial (das 08:00 às 18:00 horas).

2.1.5. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o **CLIENTE** seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

2.1.6. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao Serviço, conforme regulamentação;

2.1.7. Conceder descontos por falhas ou interrupções do Serviço, superiores a 30 (trinta) minutos, na forma da Cláusula 6 deste Contrato, desde que o CLIENTE tenha solicitado referido reparo e o motivo da falha ou interrupção seja de responsabilidade do **PROVEDOR**. Referido desconto, ocorrerá por meio de transferência bancária, conforme os dados indicados pelo **CLIENTE**;

2.1.8. Cumprir com os parâmetros de qualidade do Serviço relacionados na cláusula 16 deste instrumento, conforme regulamentação;

## 2.2. São direitos do **PROVEDOR**:

2.2.1. Empregar, no Serviço, equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

2.2.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;

2.2.3. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

## 2.3. São obrigações do **CLIENTE**:

2.3.1. Efetuar o pagamento das FATURA's até a data do vencimento;

2.3.2. Comunicar ao **PROVEDOR**, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pelo **PROVEDOR**;

2.3.3. Somente conectar à rede do **PROVEDOR** equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

2.3.4. Arcar com os custos de reparo, manutenção causada por desconfiguração ou mau uso provocados pelo **CLIENTE**.

2.3.5. Manter atualizados os seus dados cadastrais com o **PROVEDOR**, informando-o sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

2.3.6. Utilizar adequadamente o Serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo o **PROVEDOR** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc);

2.3.7. Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;

2.3.8. Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do Serviço pelo **PROVEDOR**;

2.3.9. Permitir a visita dos técnicos do **PROVEDOR** ou por ele indicados para a instalação e ativação do Serviço;

2.3.10. Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada ao **PROVEDOR**.

#### 2.4. São direitos do **CLIENTE**:

2.4.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço;

2.4.2. Informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços;

2.4.3. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições de quebra de sigilo de telecomunicações;

2.4.4. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta e indiretamente;

2.4.5. Cancelamento ou interrupção do Serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional ao estabelecido neste Contrato, desde que observado o conteúdo da ficha cadastral, que foi devidamente lida e assinada pelo **CLIENTE**;

2.4.6. Não suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses estabelecidas na Cláusula 5 abaixo, ou, por descumprimento dos deveres constantes no artigo 4º;

2.4.7. Prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço, por meio de comunicação escrita, informadas no portal do cliente.

2.4.8. Procurar qualquer empresa/técnico para efetuar reparos em seus equipamentos;

2.4.8. A resposta eficiente e pronta às suas reclamações pelo **PROVEDOR**;

2.4.9. O encaminhamento de reclamações ou representações contra o **PROVEDOR**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

2.4.10. A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;

2.4.11. A substituição do seu código de acesso (nome de usuário), se for o caso, nos termos da regulamentação;

2.4.12. Não ser obrigado ou induzido a consumir Serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento de Serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;

2.4.13. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com o **PROVEDOR**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

2.4.14. O bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento, por período máximo de 30 (trinta) dias.

2.4.15. A continuidade do Serviço pelo prazo contratual, salvo nas hipóteses de descumprimento contratual previstas neste Contrato e na legislação aplicável;

2.4.16. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

2.4.17. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelo **PROVEDOR**.

### **3 - Preço, Condições de Pagamento e de Reajuste:**

Os preços aplicáveis ao Serviço, são aqueles expressos na ficha cadastral, devidamente lida e assinada pelo **CLIENTE**, o qual é o único responsável pelo pagamento da FATURA, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, devendo pagá-la, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pelo **PROVEDOR**.

3.1. Os valores decorrentes da prestação do Serviço, poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses de vigência da Tabela de Preços do **PROVEDOR**, pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato.

3.2. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e ao Termo de Alterações do Serviço as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

3.3. A FATURA discriminará o Serviço solicitado pelo **CLIENTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do Serviço, taxa de instalação, valor de utilização, multa e juros em caso de atraso.

3.4. O **CLIENTE** poderá optar por uma, dentre as datas de vencimento a serem indicadas pelo **PROVEDOR**, na ficha cadastral assinada no momento da instalação.

3.5. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita do **PROVEDOR** ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé este contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

### **4 - Inadimplemento:**

O não pagamento da FATURA até a data de vencimento acarretará:

4.1. A aplicação, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da FATURA, de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento), (ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como (iii) atualização do débito pelo IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo;

4.2. A suspensão do Serviço, após transcorrido um período superior a 30 (trinta) dias de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento, sujeito a PROTESTO.

4.3. O cancelamento do Serviço e a conseqüente rescisão do Contrato depois de transcorrido período de 90 (noventa) dias de atraso no pagamento, sendo facultada ao **PROVEDOR** a inclusão dos dados do **CLIENTE** nos sistemas de proteção ao crédito, sujeito a PROTESTO.

4.3.1. Na hipótese de rescisão do Contrato por atraso no pagamento, a prestação do Serviço pelo **PROVEDOR** somente será restabelecida mediante: (i) a quitação dos débitos pendentes, e (ii) a adesão a novo Contrato de prestação de serviços com o **PROVEDOR**.

4.4. O não recebimento da FATURA até a data de vencimento não isentará o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento, ou, ainda, retirar uma segunda via do boleto no próprio site do **PROVEDOR** no portal do **CLIENTE**.

## **5 - Suspensão e Cancelamento dos Serviços:**

5.1. O **PROVEDOR** poderá suspender o Serviço nos casos de (i) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **CLIENTE**; (ii) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**; (iii) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.

5.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, o **PROVEDOR** poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo o **PROVEDOR** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CLIENTE**, com a maior antecedência possível, para que o **CLIENTE** se for o caso, contratar outra prestadora de serviços. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE** em caso de cancelamento pelo **PROVEDOR** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

## **6 - Descontos Compulsórios:**

O **PROVEDOR** concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções superiores a 30 (trinta) minutos no Serviço de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **CLIENTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos.

6.1. O tempo de indisponibilidade do Serviço compreende o período entre o registro da reclamação no **PROVEDOR** até o restabelecimento do circuito em tráfego para o **CLIENTE**.

6.2. O valor do desconto será aplicado no mês subseqüente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência.

6.3. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: (i) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infra-estrutura do **CLIENTE**; (ii) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **CLIENTE** impedir o acesso do pessoal técnico do **PROVEDOR** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos do **PROVEDOR** e/ou por ele mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção; (iii) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

## **7 - Provimento e Uso de Equipamentos:**

7.1 O **CLIENTE** deve possuir todo material necessário para prestação do SERVIÇO, sendo de sua total responsabilidade quanto ao mal uso e/ou mal funcionamento dos equipamentos, devendo procurar seu fornecedor para eventuais trocas ou reparos.

7.2. Os equipamentos deixados pelo **PROVEDOR** com o **CLIENTE**, a título de comodato, deverão ser devolvidos com o término e/ou rescisão do contrato.

## **8 - Produto**

O presente contrato tem como produto incluso no serviço prestado, o fornecimento de Link de Internet, Via FIBRA OPTICA, no plano especificado na ficha cadastral, no momento da assinatura e instalação.

## **9 - Vigência:**

O prazo de vigência do presente Contrato é de 12 (doze) meses, com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos, salvo se houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das Partes, até 30 (trinta) dias antes do término do respectivo prazo de vigência.

## **10 - Mensalidade**

Como forma de remunerar a implantação do serviço, o(a) **CLIENTE** pagará ao **PROVEDOR**, no momento da instalação, a primeira parcela da assinatura deste serviço, a quantia determinada na ficha cadastral, acrescido do valor dos conectores, especificados no momento da contratação.

10.1. A mensalidade do serviço objeto deste contrato, estará determinada na ficha cadastral, assinada pelo **CLIENTE** no momento da instalação, ficando, o **CLIENTE** com uma via da respectiva ficha.

O **CLIENTE** deverá efetuar o pagamento mensal do valor previsto, até o dia determinado na ficha cadastral, data escolhida pelo próprio **CLIENTE**, sendo o pagamento sempre referente ao mês futuro, ou seja, paga a mensalidade, para disponibilizar o serviço, independente da efetiva utilização do serviço.

## **11 - Extinção:**

O presente Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- a) Extinção das autorizações do **PROVEDOR** para a prestação do Serviço contratado;
- b) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- c) Decurso do prazo contratual previsto no Contrato;
- d) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
- e) Pelo **PROVEDOR**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou o próprio **PROVEDOR**.
- f) Pelo **PROVEDOR**, decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento dos pagamentos pelo **CLIENTE** do Serviço, na forma do item 4.4, acima.
- g) Resilição, por iniciativa de uma das Partes, respeitadas às disposições contidas na Cláusula 10 deste Contrato.
- h) Pelo **PROVEDOR**, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CLIENTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.

11.1. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra, qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

## **12 - Desídia, Impedimento Imotivado, Desistência:**

12.1. Caso o **CLIENTE** venha a impedir a instalação do Serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, **desistência ou desídia, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir ao PROVEDOR os investimentos incorridos pela mesma para viabilizar o fornecimento do Serviço.**

12.1.1. Entende-se por:

- a) desídia, a conduta do **CLIENTE** de não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita do técnico do **PROVEDOR**, a infra-estrutura mínima necessária para ativação dos Serviços pelo **PROVEDOR**;
- b) impedimento imotivado, a negativa do **CLIENTE** para a ativação do Serviço pelos técnicos do **PROVEDOR**, sem motivo justificável;
- c) desistência, o interesse pelo cancelamento do Serviço depois de assinado o Contrato.

## **13 - Responsabilidade:**

Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula 6 acima, o **PROVEDOR** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pelo **PROVEDOR** excederá o valor total pago pelo Serviço num período de 12 (doze) meses.

13.1. O **PROVEDOR** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá

respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados e informações em geral, não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial.

13.2. O **CLIENTE (pessoa física ou jurídica)** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

13.3. O **PROVEDOR** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

13.4. Caso o **CLIENTE** ou o **PROVEDOR** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

13.5. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

#### **14 - Confidencialidade:**

Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

14.1 Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

14.2. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo a informação que:

a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

c) estiver publicamente disponível;

d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora;

ou

e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

14.3. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresse consentimento escrito da Reveladora.

14.4. O **CLIENTE** desde já autoriza o **PROVEDOR** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes do **PROVEDOR** no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, ao **PROVEDOR**.

#### **15 - Serviços de Internet:**



Na contratação de Serviço de internet, o **CLIENTE** se compromete a (i) observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros, (ii) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa; (iii) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço; (iv) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus; (v) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes do **PROVEDOR** ou de qualquer outra entidade ou organização; (vi) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados do **PROVEDOR** ou de terceiros; (vii) não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado; (viii) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam); (ix) não hospedar spammers.

15.1. Em caso de reclamações recebidas de clientes, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao **CLIENTE**, será facultado ao **PROVEDOR** o direito de rescindir o presente Contrato, sendo aplicáveis ao **CLIENTE** multas por rescisão antecipada previstas neste instrumento, no valor de R\$ 500,00.

#### **16 - Parâmetros de Qualidade:**

São parâmetros de qualidade do Serviço SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na Regulamentação;
- b) disponibilidade do Serviço nos índices contratados;
- c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na Regulamentação da ANATEL;
- c) divulgação de informações aos clientes de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do Serviço;
- d) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos clientes;
- e) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do Serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de Serviço pelo órgão regulador.

#### **17 - Disposições Gerais:**

O **CLIENTE** poderá encontrar informações sobre o Serviço no portal eletrônico do **PROVEDOR**: [www.virtualnet.tv.br](http://www.virtualnet.tv.br) e na Central de Atendimento. O **CLIENTE** poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 133 ou pelo endereço SAUS - Quadra 6 - Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF.

17.1. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento do **PROVEDOR**, por escrito.

17.2. Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, sendo as Partes responsáveis tão-somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

17.3. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

17.4. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

#### **18 - Foro:**

As Partes elegem o foro do domicílio do CLIENTE como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, a CONTRATANTE/CLIENTE se compromete por meio da ficha cadastral, a ler o respectivo contrato dentro de 07 (sete dias), dando tácita concordância a todas as cláusulas e termos expressos, para um só efeito, para que produza seus jurídicos e regulares efeitos.

Carapicuíba / SP,

---

**WWW.VIRTUALNET.TV.BR**

---

**CLIENTE**