

**CONTRATO GERAL PARA PROVEDORES DE INTERNET**

<b>SUMÁRIO</b>	<b>PÁGINA(S)</b>
1. DOS CONTRATANTES	02
2. DO OBJETO DO CONTRATO	02
3. DOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS FIRMADOS	02
4. DOS PLANOS DE INTERNET	03/04
5. DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS	05/06/07
6. DA MENSALIDADE, VIGÊNCIA, PERMANÊNCIA E DEMAIS CONDIÇÕES	07/8
7. DA INADIMPLÊNCIA, COBRANÇA E CONTESTAÇÃO DE DÉBITO	09/10
8. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, CANCELAMENTO E EXTINÇÃO CONTRATUAL	10/11
9. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA	12/13
10. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE	13/14
11. DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE	14/15
12. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE E VELOCIDADE CONTRATADA	15/16
13. DO DESCONTO PELA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS	16
14. DOS EQUIPAMENTOS EMPRESTADOS AO ASSINANTE	16/18
15. DA RESPONSABILIDADE CONTRATUAL	18/19
16. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DAS COMUNICAÇÕES	19/20
17. DISPOSIÇÕES GERAIS	20
18. PLANOS DESCONTINUADOS	21
19. DOS TERMOS E DEFINIÇÕES	21/22
20. DO FORO COMPETENTE	22

## CLÁUSULA 1ª - DOS CONTRATANTES

**ITEM I** - De um lado a CONTRATADA, denominada simplesmente **BRKING SERVIÇOS DE INTERNET EIRELI**, autorizada a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço de Valor Adicionado - SVA, por meio do Ato de Autorização da Anatel, disponível para consulta no site [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br).

**ITEM II** - De outro lado, o **ASSINANTE** pessoa jurídica ou pessoa natural, bem ainda o **DEVEDOR SOLIDÁRIO**, identificados e qualificados conforme ANEXOS, parte integrante deste contrato.

**ITEM III - RESOLVEM** celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA e VALOR ADICIONADO, nas modalidades **INTERNET RESIDENCIAL e EMPRESARIAL**, ambos clientes finais, o qual será regido pelas cláusulas a seguir

## CLÁUSULA 2ª - DO OBJETO CONTRATUAL

**ITEM I** - Este contrato tem por **objeto** a prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** e Valor Adicionado (SVA) ao Assinante, nos termos deste instrumento contratual e seus anexos, da autorização concedida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e suas normas legais regulamentares, mediante fornecimento das seguintes **modalidades de serviços**:

- a) Provedor de Serviço de Conexão à Internet Residencial (PSCIR);
- b) Provedor de Serviço de Conexão à Internet Empresarial (PSCIE);

**ITEM II** - Os serviços prestados podem utilizar-se de tecnologia wireless, fibra óptica, ethernet ou link de dados, além de outras, desde que ofertadas e contratadas pelo Assinante.

**Subitem I.** Não descaracteriza a tecnologia de fibra óptica o atendimento do Assinante com cabo de rede entre a caixa CTO até o ponto de conexão predial.

**ITEM III** - Ao aderir ao plano de internet banda larga, o Assinante está contratando os **Serviços de Valor Adicionado (SVA)** que compreende os serviços de provimento de acesso à internet (conhecido como serviços de conexão à internet), por meio da disponibilização e implementação dos protocolos e rotinas necessárias à conexão do assinante à rede mundial de computadores, bem como os **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)** que compreende a disponibilização e administração da infraestrutura de telecomunicações necessária ao transporte do sinal de internet à residência de cada Assinante, de forma que cada tipo de serviços será especificado em documento contábil próprio.

## CLÁUSULA 3ª - DOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS FIRMADOS

**ITEM I** - Ao contratar os serviços de SCM em qualquer de suas modalidades, o **ASSINANTE** estará submetido às **cláusulas gerais** do presente contrato, bem ainda às **cláusulas específicas** de cada modalidade de serviço previstas nos **termos de adesão dos anexos do item II a seguir**, sendo que estes constituem parte **integrante e indissociável** das cláusulas gerais deste contrato, formando-se um só instrumento contratual.

**ITEM II** - Constituem anexos integrantes do Contrato geral: **ANEXO I - TERMO DE ADESÃO AO PLANO DE SERVIÇO DE INTERNET E EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS**, **ANEXO II - TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇOS DE LINK IP**.

**ITEM III** - Na vigência do contrato, outras cláusulas gerais e específicas, ou anexos, podem ser firmadas pelas partes, mediante e-mail, telefone ou carta de aviso ao endereço do assinante, sobretudo ofertas promocionais.

**ITEM IV** - Fica permitida a **alteração contratual unilateral pela Prestadora**, desde que comunicado ao Assinante pelos meios disponíveis, sobretudo mensagem eletrônica, cuja vigência seguirá o disposto no item V a seguir.

**ITEM V** – O e-mail, telefonema ou carta de aviso encaminhado vigerá no prazo assinalado na comunicação ao Assinante.

## **CLÁUSULA 4ª - DOS PLANOS DE INTERNET**

**4.1- PROMOÇÃO “BÔNUS DE ALTA VELOCIDADE”:** Velocidade em dobro para todos os planos contratados. Equipamentos de última geração em comodato e com garantia pelo tempo de uso dos serviços.

### **4.2. - REGRAS GERAIS DE CONTRATAÇÃO COM E SEM FIDELIDADE**

**ITEM I - SEM FIDELIDADE:** O assinante não aceita desconto no valor do plano, ou seja, assina o contrato com o valor integral do plano. O assinante paga o valor integral da Taxa de Instalação à vista após a contratação e antes da instalação.

a. Nas condições de contratação acima, o assinante pode efetuar o cancelamento a qualquer momento pelo sistema de cancelamento da empresa, ficando pendente apenas o valor de internet já utilizado e a devolução ou pagamento do equipamento instalado em comodato pertencente à empresa.

**ITEM II - FIDELIDADE DE 12 MESES:** O assinante concorda em não pagar a Taxa de Instalação de R\$ 299,90 e a receber um desconto de R\$ 50,00 por mensalidade do valor original do plano estipulado na cláusula 4.3 e ficar fidelizado pelo período de 12 meses.

a. Nas condições de contratação acima, o assinante pode efetuar o cancelamento a qualquer momento pelo sistema de cancelamento da empresa, ficando pendente o valor da multa rescisória mais o valor de internet já utilizado e a devolução ou pagamento do equipamento instalado em comodato pertencente à empresa. Se passado o período de fidelidade, o assinante fica pendente apenas do valor de internet já utilizado e a devolução ou pagamento do equipamento instalado em comodato pertencente à empresa.

b. O assinante pode cancelar a FIDELIDADE DE 12 MESES, a qualquer momento solicitando à empresa o boleto de pagamento do VALOR INTEGRAL DE DESCONTO CONCEDIDO e efetuando o pagamento do mesmo. A multa rescisória em caso de cancelamento antecipado é o VALOR INTEGRAL DE DESCONTO CONCEDIDO pelo período de fidelidade.

c. O assinante concorda em pagar a multa rescisória de cancelamento mesmo se por motivo de mudança para área sem cobertura tendo em vista o investimento feito pela empresa para disponibilizar a internet em sua residência na garantia de continuidade de uso pelo período de fidelidade, investimento esse melhor descrito no ITEM III.

**ITEM III - MUDANÇA DE ENDEREÇO PARA ÁREA SEM COBERTURA:** é necessário frisar que ao aceitar qualquer plano de internet com fidelidade o assinante é ciente e concorda em pagar a multa rescisória mesmo em caso de mudança de endereço para uma área sem cobertura no período de fidelidade, tendo em vista os investimentos feitos pela empresa para levar internet em sua residência que não podem ser reaproveitados, dentre esses investimentos estão os cabos de fibra óptica instalados nos postes de uma CTO da Brking até a residência do Assinante, esses cabos passam a ficar inutilizados por não ser possível reaproveitamento pelo fato de não aceitarem emendas e possuírem elementos de tração para sustentação já utilizados na instalação em questão e que não pode ser mais utilizado em nenhum outro conjunto de postes. Tais investimentos geram um alto custo de instalação e ainda são complementados pelo registro de uso de postes junto a concessionária de energia para utilização de forma regular com valores mensais por poste no caminho da fibra entre a CTO e o assinante custeados pela Brking. Por fim, a Brking ainda precisa retirar e descartar os cabos de fibra óptica dessa instalação pela geração de poluição visual e risco à população em caso de não utilização. Custos esses que a empresa assume na certeza de permanência mínima do assinante e que o assinante tem clara opção por pagar no ato da contratação com a Taxa de Instalação e não aceitando o Desconto por Mensalidade, conseqüentemente não se fidelizando e podendo cancelar a qualquer momento. Diante dos fatos acima o assinante se

compromete a cobrir esses custos com o pagamento das multas rescisórias em caso de cancelamento antecipado seja por qual motivo for.

**ITEM IV - PAGAMENTO DE MULTAS RESCISÓRIAS** - O assinante é ciente de que, o cancelamento do seu contrato de internet antes de período de permanência mínima, contados a partir da assinatura do termo de aceite deste contrato implicará na geração de multa rescisória contratual do valor integral dos "DESCONTOS DO ITEM II" acima mencionados que deverão ser pagos através de boleto em até 15 dias.

**ITEM V - PÓS FIDELIZAÇÃO** - O assinante é ciente que ao término do período de fidelidade o valor do plano passa a ser o valor integral sem fidelidade. O assinante pode renovar sua fidelidade e consequentemente obter novos descontos e benefícios.

#### **4.2.1 - PLANOS COM DESCONTO DE R\$ 50,00 POR MÊS NA FIDELIDADE**

**ITEM I - BRK\_800MB\_FIBRA** - Contrata 400 megabits e navega com até 800 megabits por R\$ 134,90 ao mês com desconto de pontualidade até o vencimento. Após o vencimento o valor é de R\$ 139,90 mais juros e multa;

**ITEM II - BRKGAMER\_450MB\_FIBRA** - Contrata 225 megabits e navega com até 450 megabits por R\$ 109,90 ao mês com desconto de pontualidade até o vencimento. Após o vencimento o valor é de R\$ 119,90 mais juros e multa;

**ITEM III - BRKTURBO\_800MB\_FIBRA** - Contrata 400 megabits e navega com até 800 megabits por R\$ 154,90 ao mês com desconto de pontualidade até o vencimento. Após o vencimento o valor é de R\$ 159,90 mais juros e multa;

**ITEM IV - BRKSTART\_400MB\_FIBRA** - Contrata 200 megabits e navega com até 400 megabits por R\$ 94,90 ao mês com desconto de pontualidade até o vencimento. Após o vencimento o valor é de R\$ 99,90 mais juros e multa;

#### **4.3 PLANOS SEM FIDELIDADE**

**ITEM I - BRK\_800MB\_FIBRA** - Contrata 400 megabits e navega com até 800 megabits por R\$ 184,90 ao mês com desconto de pontualidade até o vencimento. Após o vencimento o valor é de R\$ 189,90 mais juros e multa;

**ITEM II - BRKGAMER\_450MB\_FIBRA** - Contrata 225 megabits e navega com até 450 megabits por R\$ 159,90 ao mês com desconto de pontualidade até o vencimento. Após o vencimento o valor é de R\$ 169,90 mais juros e multa;

**ITEM III - BRKTURBO\_800MB\_FIBRA** - Contrata 400 megabits e navega com até 800 megabits por R\$ 204,90 ao mês com desconto de pontualidade até o vencimento. Após o vencimento o valor é de R\$ 209,90 mais juros e multa;

**ITEM IV - BRKSTART\_400MB\_FIBRA** - Contrata 200 megabits e navega com até 400 megabits por R\$ 144,90 ao mês com desconto de pontualidade até o vencimento. Após o vencimento o valor é de R\$ 149,90 mais juros e multa;

#### **4.4 NORMAS GERAIS SOBRE OS PLANOS**

**ITEM I** - A velocidade de assinatura deve ser medida por meio de testes de velocidade homologado pela Anatel e com equipamento adequado para alta velocidade, tais como notebook com processador Core i5, modelo similar ou superior, através de cabo de rede em conexão gigabit ethernet e sem nenhum outro equipamento conectado ao roteador disponibilizado pela Brking, quaisquer outros métodos de medição devem ser considerados inválidos por não garantir com precisão a averiguação de velocidade contratada.

**ITEM II** - Devidamente evidenciado pela contratada o uso indevido da internet pelo assinante ferindo as leis gerais de telecomunicações ou com **compartilhamento indevido da internet**, facilmente comprovado pelo tráfego gerado e logs da ONU/ONT, o contratante terá sua velocidade limitada a 5 megabits de download e 1 megabit de upload e deverá proceder com o cancelamento, em caso de não cancelamento continuará com a velocidade reduzida e com geração de faturamento, o cancelamento deverá ser feito seguindo os procedimentos normais disponibilizados pela empresa.

**Subitem I** - Considera-se uso indevido dos serviços de internet o compartilhamento ilegal de conexão, o uso de dados falsos na contratação e qualquer outra conduta contrária à lei, sobretudo aquelas previstas na Lei 12.965/2014 que estabelece o marco legal da internet.

**ITEM III** - Todos os planos promocionais descritos neste contrato possuem parâmetro de upload de 20% da velocidade promocional de download.

**ITEM IV** - Os planos de internet para pessoa jurídica ou pessoa física, de qualquer modalidade, terão a **opção de contratação de "Internet Protocol fixo - Ip fixo"**, no que será cobrado um valor pela prestação desse serviço acessório.

**ITEM V** - Cabe ao Assinante utilizar equipamentos que comportem a velocidade do plano contratado, não sendo de responsabilidade da Contratada as limitações, vícios ou defeitos ocasionados por equipamentos pessoais.

**ITEM VI** - Poderão ocorrer, com o surgimento de serviços mais vantajosos, a **descontinuação de alguns planos de internet** com a interrupção da oferta pela Prestadora, porém com a manutenção dos planos descontinuados vigentes até que haja pedido de troca de plano pelo usuário/cliente ou pela Prestadora; Quando ocorrer alteração pela Prestadora, não haverá renovação do prazo de fidelidade.

#### **CLÁUSULA 5ª - DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**ITEM I** - São quatro as modalidades de **serviço de comunicação multimídia (SCM) e Serviço de Valor Adicionado (SVA)** prestados ao Assinante: a) *Provedor de Serviço de Conexão à Internet Residencial (PSCIR)* e b) *Provedor de Serviço de Conexão à Internet Empresarial (PSCIE)*, cabendo ao Assinante a livre decisão de contratar o plano de serviços de seu interesse, respeitadas as condições contratuais, limitações tecnológicas de cada plano e área de cobertura da rede.

**ITEM II** - O Assinante poderá optar, a qualquer momento, pela **contratação de um ou todos os serviços** ofertados pela Prestadora, bem como **optar por outra modalidade de serviço multimídia que venha a ser disponibilizado**, mediante aceitação de todas as condições do plano, ao pagamento das respectivas tarifas de serviço, valor da mensalidade e/ou preço correspondente à(s) modalidade(s) solicitada(s).

**ITEM III** - A contratação dos serviços poderá se dar presencialmente na sede da Prestadora, por meio do serviço de atendimento ao cliente, dos representantes externos, ou outra modalidade disponibilizada pelos canais oficiais da Prestadora.

**ITEM IV** - Em qualquer hipótese de contratação, o Assinante **deverá apor sua assinatura ou aceite nos instrumentos contratuais**, ainda que eletrônica, e juntar cópia atual e legível de seus documentos de identidade, comprovante de endereço, além de outros que forem necessários.

**Subitem I** - O aceite contratual se dá com mensagem de texto pelo cliente informando que aceita as condições contratuais, utilizando-se de aplicativo próprio da Prestadora ou aplicativo de mensagens instantâneas, de forma que sempre haja a prova da identidade por meio de envio de imagem.

**Subitem II** - Na hipótese de contratação por pessoa sem capacidade civil plena, poderá contratar os serviços através de terceira pessoa com procuração pública ou outro documento idôneo e válido de representação, desde que ambos adotem o procedimento do subitem anterior.

Subitem III - Nas hipóteses de contratação por procuração, o Procurador é integralmente responsável por sua validade, eficácia e vigência, tendo que reparar eventuais perdas e danos na hipótese de má-fé e uso indevido daquele instrumento.

Subitem IV - Quando o Assinante não souber ler, nem escrever, este deverá apresentar procuração pública no momento da contratação, assegurando em seu texto a ciência de todas as suas cláusulas.

**ITEM V - A contratação por meio eletrônico** deverá ser realizada mediante e-mail, telefone ou página web da Prestadora, desde que haja obrigatoriamente a troca de informações pessoais, negociais e empresariais, sempre acompanhada de documentos de identificação pessoal e comprovante de endereço, ou outros que se façam necessários do Assinante.

**ITEM VI** - Considera-se formado o contrato eletrônico **quando a Prestadora recebe a declaração de aceite do contrato** pelo Assinante, seja por telefone, ou outro meio, independente do envio do contrato assinado e documentos pessoais pelo Assinante, sendo a sede da Prestadora o local de contratação.

**ITEM VII** - A partir da confirmação do contrato eletrônico, na forma do item VI acima, o Assinante se sujeita a todos as despesas, tarifas e efeitos da contratualização, devendo arcar com tarifa de adesão diante da eventual desistência contratual, salvo o prazo legal de desistência contados da confirmação.

**ITEM VIII** - Toda contratação presencial ou eletrônica **será antecedida pelo conhecimento integral do contrato e seus termos ao ASSINANTE**, permitindo a reflexão ponderada da contratação.

**ITEM IX** - Os serviços contratados **poderão ser cancelados e/ou alterados, a qualquer tempo**, porém deverão ser cumpridas as condições especificadas nas **cláusulas contratuais gerais e específicas**, sobretudo, o prazo mínimo de permanência (fidelização), multa rescisória e devolução de equipamentos, aplicadas a depender do caso em análise.

Subitem I - Mesmo após o cancelamento do serviço e extinção contratual, o Assinante continua responsável pelos débitos vigentes, devendo arcar com as sanções do inadimplemento.

Subitem II - Na hipótese de solicitação de cancelamento por terceiros, o mesmo somente será realizado por procuração com poderes específicos ou portando certidão de óbito.

**ITEM X** - O Assinante é ciente que na renovação de plano ou qualquer desconto concedido em valores mensais gera uma nova fidelidade de 18 meses com o mesmo valor de multa da atual fidelidade.

**ITEM XI** - As **ofertas promocionais** contratadas ficam fazendo parte deste contrato, pelo preço, prazos e demais condições previstas na oferta anunciada.

Subitem I. A publicidade das ofertas da PRESTADORA descreve as características suficientes e essenciais dos serviços, sem prejuízo do esgotamento das informações constantes no contrato.

**ITEM XII** - O Assinante poderá alterar o plano contratado para outro a qualquer momento assinando um novo contrato de internet.

**ITEM XIII - Não constitui serviço de SCM e SVA ofertado e executado pela Prestadora** a manutenção ou configuração dos dispositivos, hardwares e softwares de propriedade do Assinante, ainda que cedidos pela Prestadora e utilizados para o serviço de acesso à internet contratado, entretanto poderá ser ofertado mediante contratação e tarifa específicas, ou mesmo terceirizado.

#### **CLÁUSULA 6ª - DA MENSALIDADE, VIGÊNCIA, PERMANÊNCIA E DEMAIS CONDIÇÕES**

**ITEM I - A mensalidade, valores e demais encargos** da(s) modalidade de serviço(s) e plano de internet contratado(s) são aqueles **expressos nas cláusulas específicas** do **ANEXO I - TERMO DE ADESÃO AO PLANO DE SERVIÇOS E EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS** e no item II com descrição detalhada no subitem I.

**ITEM II - Além do valor mensal pago pelo plano de acesso à internet, o Assinante estará sujeito às tarifas cobradas** pela prestação de outros serviços ofertados pela Prestadora e usufruídos pelo Assinante, tais como: taxa de instalação, tarifa pela solicitação de mudança de endereço, migração de plano, solicitação de visita improdutivo, hora técnica para prestação de serviços alheios à atividade principal, deslocamentos para serviços fora do perímetro urbano, inspeção técnica para fins judiciais ou extrajudiciais, instalação ponto a ponto, além de outros que possam surgir desde que devidamente comunicado ao Assinante.

Subitem I - o Assinante está sujeito pelos serviços adicionais prestados às seguintes tarifas, cujos valores poderão sofrer atualização a qualquer tempo:

- a. Atualização de equipamento em comodato: Tarifa – R\$ 99,90;
- b. Cabeamento interno: Tarifa – R\$ 99,90;
- c. Configuração de computadores: Tarifa – R\$ 99,90;
- d. Instalação/Configuração de ponto adicional: Tarifa – R\$ 99,90;
- e. Migração de tecnologia: Tarifa – R\$ 99,90;
- f. Mudança de endereço: Tarifa – R\$ 99,90;
- g. Mudança de equipamentos: Tarifa – R\$99,90;
- h. Mudança de ponto interno: Tarifa – R\$ 99,90;
- i. Visita improdutivo: Tarifa – R\$ 99,90;
- j. Taxa de instalação ou adesão: Tarifa – R\$ 299,90;

**ITEM III - A mensalidade, valores e demais encargos** do(s) serviço(s) contratado(s) poderão ser livremente **reajustados** a cada 12 (doze) meses de vigência do contrato da Prestadora, aplicando a correção monetária pelo IPCA (ou outro índice que venha a substituí-lo).

Subitem I - Os **valores também poderão ser reajustados** por decorrência de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos Assinantes, sem prejuízo de reajuste em período menor em caso de variação brusca nos custos de prestação de serviços ocorridos por efeitos mercadológicos, econômicos ou fiscais, de forma a afetar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

**ITEM IV - O Assinante e o Devedor Solidário** são os responsáveis pelo **pagamento da(s) mensalidade(s) ou outros valores contratados**, todas de natureza *portable*, **devendo** quitá-los pontualmente por meio de boleto bancário, aplicativo (app) próprio ou através de outros meios a serem disponibilizados pela PRESTADORA.

Subitem I - Os boletos de mensalidades e outros pagamentos ficam disponíveis pela central do assinante: <https://brking.sgp.tsmx.com.br/central> ou pelo whatsapp 62 99638-1320.

**ITEM V** - O Devedor Solidário é aquele contratante que **garante, juntamente com o Assinante, o cumprimento das obrigações contratuais**, podendo a PRESTADORA acionar ambos ou quaisquer uns deles na cobrança dos débitos ou demais obrigações, sem benefício de ordem.

**ITEM VI** – O(s) **documento(s) de recebimento da mensalidade** será, preferencialmente, o **boleto bancário** com informações claras sobre o montante pago, vencimentos, encargos, de forma que o detalhamento do montante pago acompanhará o instrumento de contrato.

**ITEM VII** - O Assinante poderá optar na contratação do plano por **uma dentre as seis (06) datas de vencimento**, distribuídas uniformemente entre os dias do mês, oferecidas pela Prestadora no ato da contratação.

Subitem I - Outras negociações de débitos poderão ter datas de vencimentos diferentes das previstas no item acima.

**ITEM VIII** - A **vigência** do presente contrato será, ordinariamente, de 12 (doze) meses integrais, ou prazo mais longo a depender do ajuste entre as partes, **com renovações automáticas e sucessivas**, por iguais períodos, salvo se houver manifestação em contrário conforme item XII da Cláusula 8ª, por qualquer das partes em até 30 (trinta) dias antes do prazo para término do contrato.

**ITEM IX** - No ato da contratação inicial, o Assinante **aceita permanecer, de forma irrevogável, pelo período mínimo e obrigatório de 12 (doze) meses** no plano contratado (prazo de fidelidade), ou prazo maior a depender do ajuste entre as partes, e ocorrendo alteração de plano de internet, o Assinante estará sujeito a novo prazo de **permanência mínima** com as vantagens e benefícios decorrentes do novo plano.

**ITEM X** - A extinção do contrato dentro do **prazo de permanência mínima** (fidelidade), seja por inadimplência ou qualquer outro motivo injustificado, o Assinante estará sujeito ao pagamento de uma multa contratual à Prestadora de acordo com o ANEXO assinado e demais encargos contratuais, o qual deverá ser pago no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos da data da rescisão ou cancelamento mediante boleto bancário.

**ITEM XI** - A solicitação de alteração de endereço para outro não atendido pela Prestadora, ou que não tenha viabilidade técnica e operacional, não isenta o Assinante do pagamento da multa contratual pela rescisão dentro do prazo de permanência mínima.

**ITEM XII** - Se não houver qualquer descumprimento contratual, **a extinção do contrato fora do prazo de permanência mínima** não resulta em **multa contratual** às partes, bastando a comunicação prévia seguida da devolução dos equipamentos em comodato, pagamentos dos débitos e cumprimento das demais cláusulas.

**ITEM XIII** – Em caso de desistência da contratação pelo Assinante, mesmo tendo sido realizada fora das dependências da Prestadora, permanece a obrigatoriedade de pagar a **tarifa de adesão aos serviços**, quando estes já estiverem configurados, ativados ou com instalação em andamento.

**ITEM XIV** - A obrigação de pagamento das mensalidades contratuais decorre da **disponibilização dos serviços pela Prestadora, e independe de sua efetiva utilização pelo Assinante.**

**ITEM XV** - O não pagamento do **documento de recebimento** poderá resultar na emissão de **duplicatas e outros títulos de crédito**, na forma da lei.

## CLÁUSULA 7ª - DA INADIMPLÊNCIA, COBRANÇA E CONTESTAÇÃO DE DÉBITO

**ITEM I** - O não pagamento do **documento de recebimento** até a data de vencimento constitui em **mora** o Assinante, Contratante ou Devedor Solidário, conforme a modalidade contratual, sujeitando-se o devedor pelos prejuízos a que sua mora der causa, mais juros, multa, atualização monetária dos valores segundo o índice oficial IGP-M e honorários advocatícios.

**ITEM II - O Assinante, Contratante e Devedor Solidário em mora está sujeito**, a contar do dia seguinte ao vencimento e sobre o valor total e atualizado do documento de recebimento, à aplicação de: (I) multa moratória de 2% (dois por cento), (II) juros moratórios de 3% (três por cento) ao mês, e proporcional por dia, bem como (III) atualização do débito pelo IGP-M ou IPCA acumulados dos últimos 12(doze) meses, o que for menor, ou outro índice que venha a substituí-los.

**ITEM III** - A mora do devedor o sujeitará ao pagamento de **honorários advocatícios no importe de 20% (vinte por cento) sobre o total da dívida** decorrentes de cobrança extrajudicial ou judicial, pagos diretamente ao Advogado ou juntamente com o débito e repassados ao(à) Advogado(a).

**ITEM IV** - O não pagamento da dívida sujeita os responsáveis à inscrição de seu(s) nome(s) nos **cadastros de proteção ao crédito** a partir do 3º (terceiro) dia corrido de atraso contados do vencimento, independente da suspensão dos serviços, permanecendo negativado até o efetivo pagamento ou acordo realizado, ou até no máximo cinco (05) anos do vencimento da dívida, considerando o último vencimento.

**ITEM V** - É dever de parentes ou terceiros interessados, comunicar mediante apresentação de certidão de óbito, **o falecimento do Assinante, Contratante e/ou Devedor Solidário**, não podendo ser a PRESTADORA responsabilizada por qualquer negativação de pessoa falecida ante a ausência da comunicação do óbito.

**ITEM VI** - São **formas de cobrança** realizada pela PRESTADORA: *I) contato telefônico do setor de cobrança, II) correspondência com aviso de recebimento, III) pessoalmente, no endereço ou onde for encontrado o Assinante, IV) por meio de sua assessoria jurídica, via cobrança extrajudicial e judicial e V) mensagem eletrônica, aplicativo de mensagem ou SMS nos contatos disponíveis no cadastro.*

Subitem I - Poderá a Prestadora, eventualmente, realizar cobranças via e-mail informado no ato de contratação ou atualização cadastral.

**ITEM VII** - Na **cobrança de seus débitos, a PRESTADORA atuará com cortesia, transparência, discrição e eficiência**, prestando as informações que se fizerem necessárias, bem ainda advertindo ao ASSINANTE das consequências pessoais, patrimoniais e jurídicas de seus débitos, buscando sempre o pagamento dos débitos para a eficiente continuidade das prestações dos serviços, **não se admitindo ameaça ou constrangimento mútuos.**

**ITEM VIII** - A PRESTADORA se desobriga de qualquer responsabilidade por **cobrança** realizada por **engano devidamente justificável**, tais como pane no sistema de gestão comercial da PRESTADORA ou assinantes homônimos.

**ITEM IX** - O pagamento de **boleto de negociação** após o prazo de vencimento firmado no acordo exime a PRESTADORA de qualquer responsabilidade, inclusive a negativação do ASSINANTE, posto não ser mais controlável o registro eletrônico deste boleto e seu eventual pagamento após o vencimento, hipótese em que deverá o Assinante informar imediatamente o pagamento à empresa pelos meios disponíveis.

**ITEM X** - O ASSINANTE poderá **contestar seus débitos formalmente** à PRESTADORA no prazo de 30 (trinta) dias do fato ensejador, utilizando-se dos meios aptos disponíveis no sistema de atendimento, sobretudo pessoalmente na sede da PRESTADORA.

**ITEM XI** - A **contestação de débito** não impede a negativação do nome do ASSINANTE, salvo decisão administrativa ou judicial ao contrário.

**ITEM XII** - A PRESTADORA terá o prazo de até 30 (trinta dias), da ciência da contestação, para responder a formulação encaminhada, ainda que em grau de recurso, utilizando-se do mesmo meio de comunicação ou outro mais eficiente para a resposta, contudo sempre zelar para que ocorra em menor tempo possível, a depender da questão suscitada.

**ITEM XIII** - As partes poderão produzir provas no **procedimento de contestação de débito**, bem como serão cientificadas de todas as decisões proferidas, sujeitando-se às essas ao procedimento que será arquivado na PRESTADORA.

### **CLÁUSULA 8ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, CANCELAMENTO E EXTINÇÃO CONTRATUAL**

**ITEM I** - A prestação dos serviços de internet, sob qualquer modalidade, poderá sofrer as seguintes interrupções: **redução de velocidade, suspensão total ou extinção contratual**.

**ITEM II** - Na **redução de velocidade**, o plano de internet terá sua velocidade de acesso reduzida; **na suspensão total**, o plano de internet terá seu acesso impedido, não obstante o contrato possa ser renovado com manutenção ou alteração de suas cláusulas, a critério das partes; **na extinção contratual**, ocorre o término do contrato entre as partes, de forma a justificar a devolução imediata dos equipamentos em comodato e demais providências cabíveis.

**ITEM III** - A Prestadora poderá **reduzir a velocidade ou suspender totalmente os serviços** prestados nas hipóteses de:

- a)  *Não pontualidade nos pagamentos das mensalidades ou demais valores, descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo Assinante;*
- b)  *Manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço.*
- c)  *Por decorrência de atos do poder público, de terceiros, caso fortuito ou força maior.*
- d)  *Impossibilidade técnica, alheia às operações da Prestadora, no cumprimento dos parâmetros de utilização dos serviços, tais como degradação do sinal por hackers, ou obstáculo ao fornecimento de velocidade contratada em razão da tecnologia utilizada no atendimento.*

**ITEM IV** - Em caso de atraso de pagamento **superior a 15 (quinze) dias do primeiro vencimento**, ocorrerá a **redução de velocidade** até a comprovação do efetivo pagamento ou acordo realizado expressamente com a Prestadora.

**ITEM V** - A **redução de velocidade**, não exime o ASSINANTE da responsabilidade do **pagamento integral** do valor mensal contratado enquanto estiver em uso ou a extinção do contrato.

**ITEM VI** - A Prestadora poderá **extinguir o contrato**, sem que antes tenha sido suspenso, nas hipóteses de:

- a)  *Decurso normal do prazo contratual previsto no contrato, anexos, acordo ou outro documento firmado;*
- b)  *Decorrido o prazo superior a 30 (trinta) dias de inadimplemento dos pagamentos da mensalidade ou outros valores;*
- c)  *Descumprimento pelo Assinante de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, tais como utilização dos serviços de forma danosa, ilícita, fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria Prestadora.*
- d)  *Descumprimento de atualização de dados cadastrais, tais como endereço, telefone, e-mail, administrador do contrato, controle societário, dentre outros.*
- e)  *Extinção da autorização pública da Prestadora para a prestação do serviço contratado;*

f) *Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes;*

g) *Comum acordo entre as partes, por optarem pelo encerramento antecipado do contrato;*

h) *Na hipótese de inviabilidade técnica e operacional decorrentes de mudanças de endereço, infraestrutura tecnológica e/ou elétrica predial, entre outros problemas que afetem o imóvel.*

i) *Alterar endereço residencial e de instalação de equipamentos sem a devida comunicação à Prestadora.*

j) *Compartilhamento, de qualquer forma e tecnologia, da conexão de internet com terceiros, que não seja o assinante.*

h) *Conduta agressiva, ofensiva e de desordem do Assinante com os agentes da empresa Prestadora, sobretudo impedindo a realização dos testes necessários, seja online ou no local de instalação dos equipamentos, impossibilitando o atendimento regular e a eventual correção dos serviços.*

**ITEM VII** - Na hipótese de **redução de velocidade ou suspensão total**, os serviços contratados pelo ASSINANTE somente serão restabelecidos mediante a **quitação dos débitos e encargos pendentes, e correção dos motivos da suspensão.**

**ITEM VIII** - Na hipótese de **extinção do contrato**, somente será retomada a prestação do serviço pela Prestadora ao Assinante mediante: *(i) a quitação dos débitos e encargos pendentes, ainda que mediante acordo e (ii) a formação de novo contrato de prestação de serviços com a Prestadora, ainda que na mesma modalidade, com submissão ao novo prazo de permanência mínima e demais obrigações.*

**ITEM IX** - Na hipótese de **suspensão parcial, total ou extinção contratual dos serviços por decorrência de atos do poder público, de terceiros, ou caso fortuito ou força maior que impeçam sua execução**, a Prestadora envidará seus melhores esforços para comunicar ao Assinante, com a maior antecedência possível e pelos canais disponíveis, sobretudo sua página web, e se for o caso, facilitar para que outra Prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento.

**ITEM X** - Nenhuma **reparação ou indenização** será devida pela Prestadora em caso de cancelamento dos serviços pela Prestadora por **atos do poder público, de terceiros, ou caso fortuito ou força maior** que impeçam a regular execução do contrato.

**ITEM XI** - A **extinção contratual** obriga a parte ensejadora, imediatamente entregar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e bens os quais estiverem em sua posse, bem como efetuar todos os pagamentos de valores pendentes, ressalvado o direito de compensação de valores referentes a penalidades contratuais.

**ITEM XII** - O Assinante poderá **solicitar o cancelamento de sua internet a qualquer momento que achar necessário**. Para isso ele deve entrar em contato exclusivamente pelo **WhatsApp** da empresa nos número **(62) 99638-1320** de segunda a sexta das 09 horas da manhã até às 17 horas da tarde.

O assinante é ciente que, o cancelamento só é de fato concretizado após as seguintes etapas:

a) *Confirmação dos dados do assinante;*

b) *Confirmação dos valores devidos e condições de cancelamento;*

c) *Assinatura digital do termo de cancelamento;*

d) *Validação antifraude do termo de cancelamento pela empresa;*

Após a conclusão das etapas acima o contrato de internet é cancelado, na falta de conclusão de qualquer etapa acima a internet continua funcional. **O termo de cancelamento é o único comprovante válido do assinante de concretização do cancelamento.**

**ITEM XIII** - A rescisão contratual conta-se da **data de confirmação** da extinção pela Prestadora.

## CLÁUSULA 9ª - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

**ITEM I** - Constituem DIREITOS da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472/1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

- a) *Empregar, na prestação de serviços, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;*
- b) *Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;*
- c) *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;*
- d) *Cobrar ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao Assinante;*
- e) *Alterar o contrato unilateralmente, desde que comunicado ao Assinante pelos meios disponíveis, sobretudo mensagem eletrônica;*
- f) *Rescindir o contrato nos casos previstos, sobretudo diante das infrações cometidas por Assinante.*

**ITEM II** - Constituem OBRIGAÇÕES da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472/1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de Autorização para prestação do serviço:

- a) *Prestar os serviços conforme especificado no contrato e em seus anexos;*
- b) *Tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, bem ainda características e especificações técnicas dos equipamentos, entre as quais os motivos que possam interferir na velocidade contratada;*
- c) *Disponibilizar ao Assinante, por qualquer meio possível e menos oneroso, sobretudo no site da Prestadora, o contrato geral e demais termos específicos de prestação dos serviços;*
- d) *Entregar ao Assinante o(s) documento(s) de recebimento da mensalidade, servindo os boletos como comprovante.*
- e) *Não condicionar a oferta dos serviços à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;*
- f) *Prestar informações e esclarecimentos sobre o serviço na central de atendimento;*
- g) *Manter um centro de atendimento para seus Assinantes, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, nos dias úteis e período compreendido entre oito e vinte horas.*
- h) *Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o Assinante seja atendido ou servido por outras Prestadoras, redes ou serviços de telecomunicações;*
- i) *Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, nos termos da regulamentação do setor;*
- j) *Conceder desconto na Assinatura por falhas ou interrupções do serviço superiores a 24 (vinte e quatro) horas, salvo casos fortuitos em reparação e não relacionados com a atividade da Prestadora.*
- k) *Cumprir com os parâmetros de qualidade do serviço relacionados neste instrumento, conforme regulamentação;*
- l) *Manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo legal, salvo autorização para descarte.*
- m) *Observar a proteção do meio ambiente em suas atividades e operações.*

**ITEM III** – O(s) **documento(s) de recebimento da mensalidade** será, preferencialmente, o **boleto bancário**, podendo ser outro de comum acordo das partes ou que melhor atenda aos interesses comerciais.

**ITEM IV** - A Prestadora poderá utilizar-se de outras formas de entrega do(s) **documento(s) de recebimento da mensalidade**, tais como e-mail, ou central do usuário no site: <https://brking.sgp.tsmx.com.br/central>, considerando sempre o endereço físico e/ou eletrônico informado pelo Assinante, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento.

**ITEM V** - Independente da forma de entrega, o documento(s) de recebimento da mensalidade estará disponível no aplicativo próprio e/ou na 'Central do Assinante' no site <https://brking.sgp.tsmx.com.br/central>.

#### **CLÁUSULA 10ª - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

**ITEM I** - São **DIREITOS** do Assinante, além de outros que possam surgir:

- a) À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- b) Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e no contrato;
- c) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias;
- d) Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação;
- e) À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- f) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- g) À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado;
- h) À resposta eficiente e tempestiva às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- i) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
- j) A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, salvo diante de questão de ordem técnica para recebimento do serviço;
- l) À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência e demais ônus contratuais;
- m) À de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

**ITEM II** - São **OBRIGAÇÕES** do Assinante e do Devedor Solidário, além de outros que possam surgir:

- a) Efetuar o pagamento das mensalidades, aluguéis, preço de equipamentos, ou eventual acordo, além de outros, até a data do vencimento firmado;
- b) Comunicar à Prestadora, através da central de atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança ou integridade dos equipamentos, relacionado à prestação do serviço, visando possibilitar a adequada providência, assistência e/ou orientação pela Prestadora;
- c) Concluir as obras, reparos, instalações e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do serviço, a fim de possibilitar a sua ativação e regular fruição.
- d) Arcar com os custos de reparo e manutenção causados por desconfiguração ou mau uso dos equipamentos ou programas utilizados no acesso ao serviço.
- e) Manter sempre atualizado os seus dados cadastrais com a Prestadora, informando toda e qualquer modificação, seja de endereço, telefone, e-mail, administrador do contrato, controle societário, dentre outros, sob pena de rescisão contratual, multa, perdas e danos.
- f) Arcar com custos de desinstalação e instalação, entre outros, decorrentes de mudança de endereço/local dos equipamentos de conexão solicitada à Prestadora.
- g) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos serviços, eximindo a Prestadora de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros como particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, além de outros.
- h) Conservar adequadamente os bens particulares, bem como os fornecidos em razão deste contrato;

- i) Providenciar local e infraestrutura necessária e adequada, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como infraestrutura de rede interna, para a regular prestação do Serviço pela Prestadora;
- j) Permitir a visita dos funcionários e técnicos da Prestadora, ou por ela indicados, para a instalação, ativação do serviço, bem como para sua desinstalação e recolhimento dos aparelhos em comodato, tratando-os com a cordialidade necessária à boa relação contratual;
- k) Atuar com boa fé, lealdade e respeito na execução deste contrato, sem causar qualquer dano material ou moral à relação contratual, ou mesmo à Prestadora, ainda que dissimulado, sob pena de causa de extinção contratual imediata, e sem prejuízos das perdas e danos.
- l) Não compartilhar, de qualquer forma, meio e tecnologia, a conexão de internet com terceiros, que não seja o assinante.
- m) Não realizar qualquer modificação nos equipamentos instalados, tampouco, remover qualquer selo de proteção contido nos equipamentos, salvo na hipótese prevista no "item m" acima.

**ITEM III** - O Assinante poderá a qualquer tempo solicitar serviços extras mediante cumprimentos dos requisitos contratuais conjuntamente com o pagamento das taxas dispostas neste contrato.

**Subitem I** - O Assinante que reside em imóvel locado, ou que esteja mudando de residência constantemente deve notificar à Prestadora com antecedência de 30 dias sua intenção de mudar de residência, sob pena de rescisão contratual, multa, perdas e danos.

**ITEM IV** - A ausência de dados corretos ou atualizados, tais como o endereço e CEP, exime de qualquer responsabilidade a PRESTADORA pelo envio e não recebimento das comunicações, sobretudo o envio da carta de inscrição em cadastro de inadimplentes (negativação).

#### **CLÁUSULA 11ª - DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE**

**ITEM I** - Considera-se **Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC)** o conjunto de pessoal, infraestrutura e departamento da Prestadora voltados para o recebimento de solicitações de informações, de serviços, reclamações e de atendimento ao Assinante.

**ITEM II** - O atendimento ao Assinante poderá ocorrer por **meio presencial e telefone**, desde que garantida a comunicação eficaz entre os interlocutores, sobretudo através de troca de documentos de identificação.

**ITEM III** - Fazem parte do Sistema de Atendimento ao Assinante (SAA) o **atendimento pessoal nos estabelecimentos da Prestadora, seus terminais telefônicos fixos ou móveis, página web (central do assinante) e endereço para correspondência**, cada qual com sua particularidade no atendimento ao usuário.

**Subitem I** - Pelo aplicativo da Prestadora, o Assinante poderá realizar um autoatendimento com as opções especificadas, tais como a emissão e envio de boletos, atualização de cadastro, auto desbloqueio dos serviços e o termo de adesão ao plano de internet.

**ITEM IV** - Todo o atendimento tem como parâmetro de **qualidade a rapidez no atendimento** às solicitações e reclamações dos Assinantes, salvo motivo justificável pelo tipo de demanda e tempo de sua execução.

**ITEM V** - O atendimento ao Assinante se dará sempre com **anotação em sistemas de informática próprios**, dos dados do horário e dia do contato, nome do Assinante, pedido formulado e providências adotadas, além de outras informações necessárias ao bom andamento do pedido, servindo de prova da comunicação e conteúdos trocados.

**ITEM VI** - O atendimento por telefone se dará por meio de chamada local direta ou os números fixos de sua respectiva cidade, sem custo para o Assinante.

**ITEM VII** - O Assinante poderá pedir a **rescisão contratual pelos números dispostos neste contrato**.

**ITEM VIII** - A central de atendimento telefônico da Anatel funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, com número 1331 para registrar reclamações contra Prestadoras, pedidos de informação à Agência, sugestões e denúncias sobre exploração ilegal ou irregular de serviços de telecomunicações, ou número 1332 de qualquer telefone adaptado para Pessoas com deficiência auditiva ou da fala.

## **CLÁUSULA 12ª - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE E VELOCIDADE CONTRATADA**

**ITEM I** - São parâmetros de qualidade para o SCM e SVA, sem prejuízo de outros definidos pela ANATEL:

- a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- d) Divulgação de informação aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto às alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes;
- f) Número de reclamações contra a Prestadora;
- g) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

**ITEM II** - A Prestadora oferece os **serviços de conexão à internet** por meio de velocidades aferidas em Megabits (Mbps), a ser consultada na sede da Prestadora, através dos meios publicitários ou ofertas anunciadas.

Subitem I - A oferta publicitária no formato abreviado de "MEGA" não descaracteriza o fornecimento de velocidade em Megabits, nem constitui infração às regras de publicidade ao consumidor.

**ITEM III** - Os percentuais de oferta e medições de velocidade para Prestadora de Pequeno Porte, como no presente caso, não se submetem às regras estabelecidas pela ANATEL, conforme prevê o art. 1º, § 3º da Resolução ANATEL nº 574 de 2011.

**ITEM IV** - A Prestadora, não obstante o item III, garante o mínimo de 20% da velocidade contratada, não incluindo bônus de velocidade eventualmente ofertado, ressalvadas as situações críticas que impedem a oferta regular da velocidade, sobretudo as elencadas no item VI adiante.

**ITEM V** - As velocidades contratadas, muito embora ofertadas regularmente, poderão ter sua aferição prejudicada com o uso de **servidores de testes e equipamentos não adequados à medição**, o que deverá ser aferido pela Prestadora por meio de seus servidores.

**ITEM VI** - A Prestadora somente é responsável, segundo o plano contratado, pela **velocidade** que chega ao equipamento de conexão PPPoE instalado no Assinante, uma vez que o ambiente particular/privado entre o equipamento PPPoE e o equipamento do cliente (computador, televisão, celular e outros) não está sob controle, ingerência e atuação da Prestadora, medida na forma do item I, cláusula 4.3.

**ITEM VII - O teste de velocidade** pelo Assinante deve ser feito nos servidores da Prestadora, disponibilizado no aplicativo do cliente Brking no item "velocidade", ocasião em que apenas 01(um) equipamento deve estar ligado via cabo de rede no equipamento de conexão PPPoE disponibilizado pela empresa para funcionamento da internet.

**ITEM VIII -** São situações que interferem na velocidade contratada e resultados de teste e medição:

- a) *A execução simultânea de diversos outros softwares, rotinas, processos, atividades e equipamentos;*
- b) *Defeito na rede do Assinante, baixo sinal de wi-fi, roteador de baixa capacidade e configurado inadequadamente;*
- c) *Problemas de configuração no computador ou outro terminal do Assinante, tais como produtos com firewall, memória RAM, configuração do protocolo TCP/IP, dentre outros;*
- d) *A execução de testes de velocidade em ambiente de rede wi-fi, utilizando-se de aparelho móvel, devido às condições variáveis de propagação de rádio;*
- e) *Características internas e particulares de cada equipamento do usuário;*
- f) *A execução de testes fora das condições indicadas no site da Prestadora e em desconformidade com as instruções do fabricante do Software;*

#### **CLÁUSULA 13ª - DO DESCONTO PELA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**ITEM I -** A Prestadora concederá desconto na Assinatura por falhas ou interrupções do serviço superiores a 24 (vinte e quatro) horas, devidamente comunicados à Prestadora, salvo casos fortuitos e força maior, já em fase de reparação e não relacionados com a atividade da Prestadora.

**ITEM II -** Será aplicada no desconto a seguinte fórmula:  $VD = VM / 720 \times n$ , onde *VD = Valor do Desconto; VM = valor mensal do serviço; n = quantidade de unidades de horas indisponíveis; 720 = Total de horas no período de 30 dias.*

**ITEM III -** O período de indisponibilidade do serviço compreende o período entre o registro da reclamação na Prestadora até o restabelecimento do circuito em tráfego para o Assinante.

#### **CLÁUSULA 14ª - DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO**

**ITEM I -** Todos os equipamentos cedidos pela Prestadora são **EMPRESTADOS AO ASSINANTE EM REGIME EXCLUSIVO DE COMODATO**, constituindo-se bens de natureza infungível, pelos quais o ASSINANTE concorda com valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) em caso de não devolução e os termos de devolução que são apresentados no decorrer da cláusula 14ª.

**ITEM II -** A PRESTADORA instalará o(s) equipamento(s) no local indicado pelo ASSINANTE, deixando-o(s) em perfeitas condições de funcionamento, devendo o ASSINANTE conservá-los como se próprios fosse(m), respondendo por danos que vier(em) a sofrer por incêndio, quedas, uso indevido ou em desacordo com as especificações, roubo, furto ou qualquer outro extravio, ainda que por culpa de terceiros, obrigando se a indenizar imediatamente a CONTRATADA pelo valor já estipulado no **ITEM I**, sem prejuízo da atualização do valor pelas variações de mercado.

**ITEM III -** Somente agentes da Contratada, e por meio de ordem de serviço, podem alterar os locais de instalação dos equipamentos, de forma que o Assinante está proibido de fazê-lo, bem como emprestar, sublocar, vender, doar ou ceder os equipamentos, sob pena de rescisão contratual, perdas e

danos, além da responsabilidade criminal.

**ITEM IV** - A renovação do contrato de internet, ou mesmo a adesão a novo plano de internet, constitui causa de permanência dos equipamentos com o ASSINANTE.

**ITEM V** - Durante a vigência contratual, a PRESTADORA será responsável pela manutenção ou reparo do(s) equipamento(s), sem quaisquer ônus para o ASSINANTE, salvo se o dano ou defeito sejam causados por negligência, imprudência ou inabilitação no manuseio do(s) equipamento(s) pela ASSINANTE que neste caso arcará com as custas no valor estipulado no **ITEM I**.

**ITEM VI** - O ASSINANTE permitirá a visita dos funcionários e técnicos da PRESTADORA, ou por ela indicados, para a instalação, ativação do serviço, bem como para sua desinstalação e recolhimento dos aparelhos em comodato, tratando-os com a cordialidade necessária à boa relação contratual.

**ITEM VII** - A PRESTADORA, sob nenhuma circunstância, fornecerá ao ASSINANTE acesso às configurações de quaisquer equipamentos que lhe pertençam. Tais configurações são de responsabilidade exclusiva da PRESTADORA e são consideradas parte integral de sua infraestrutura de segurança e operacional.

**ITEM VIII - DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTO OU PAGAMENTO INTEGRAL:** ao término do contrato, independente da parte que o fez, o ASSINANTE será notificado, por meio de WhatsApp de seu cadastro, sobre a devolução dos equipamentos. Será gerado de imediato um boleto bancário no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) para pagamento integral dos equipamentos com prazo de 15 dias. O ASSINANTE pode optar pela devolução dos mesmos dentro do prazo de 15 dias ou pelo pagamento do valor. Em caso de não devolução dentro do prazo, ou na ausência de resposta da tratativa iniciada por WhatsApp, entende-se que o ASSINANTE optou pelo pagamento do boleto no prazo estipulado.

**ITEM IX** - O ASSINANTE está ciente que em hipótese alguma será aceita a devolução dos equipamentos com prazo superior a 15 dias, ficando nesse caso obrigado a efetuar o pagamento integral do boleto dos equipamentos, tendo em vista que sua vida útil dos equipamentos fora diminuída e/ou que este possa estar sendo utilizado para outros fins, que não o acesso à internet na rede da BRKING.

**ITEM X** - Em caso de devolução dos equipamentos, deve-se seguir o procedimento abaixo:

Envio por meio **PACOTE** ou **SEDEX COM AR** (Aviso de Recebimento) ao endereço: A/C BRKING, Rua P12, QUADRA 08 LOTE 18, Residencial Portinari, Goiânia-GO, 74492-120.

a. **PROCEDIMENTO DE RECEBIMENTO:** O envelope ao chegar, será aberto em sala exclusiva para recebimento com filmagem auditada de todo processo, onde será avaliado o estado do mesmo e suas funcionalidades, se confirmado o funcionamento e estado de conservação, então será emitido o **"CERTIFICADO DE DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTO CEDIDOS EM COMODATO DA BRKING"** ao assinante e o boleto gerado do valor do equipamento será cancelado. Caso o equipamento não esteja em condições aceitáveis, será enviado ao cliente a filmagem do recebimento e o equipamento ficará disponível para retirada no endereço acima citado, o assinante se obriga a pagar o boleto no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) referente ao equipamento.

Retirada em DOMICÍLIO por **SOLICITAÇÃO DO ASSINANTE**, por este meio é gerado um boleto com o custo de R\$ 29,90 com vencimento em 15 dias.

a. **PROCEDIMENTO DE RETIRADA:** O profissional certificado a fazer a retirada irá ao endereço informado pelo ASSINANTE, com data marcada entre as partes durante o horário comercial (08:00 hs às 18:00 hs). A retirada somente poderá ser solicitada na mesma cidade onde os equipamentos foram instalados. No local, o profissional fará uma avaliação do estado do equipamento e suas funcionalidades. Caso seja atestado o funcionamento e estado de conservação satisfatórios, será entregue ao assinante na retirada dos equipamentos o **"CERTIFICADO DE DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTO"** e o boleto gerado do valor do equipamento será cancelado. Caso os equipamentos não estejam em condições aceitáveis de conservação e funcionamento e/ou ocorra a falta parcial dos mesmos, não será realizada a retirada de nenhum equipamento e o ASSINANTE ficará obrigado a pagar o boleto no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) referente a integralidade dos equipamentos.

b. Em caso de ausência do cliente no dia combinado da visita, será deixado um informativo de presença do profissional de nossa empresa, comprovando a ida no local.

- c. Em caso de duas visitas com ausência do ASSINANTE, ficará subentendido a indisposição de devolução dos equipamentos e passará a ser considerado o pagamento do boleto para quitação dos equipamentos.

#### **CLÁUSULA 15ª - DA RESPONSABILIDADE CONTRATUAL**

**ITEM I** - A Prestadora somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, no exercício de sua atividade e previstos no contrato, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos, sejam eles caso fortuito ou força maior.

**ITEM II** - O Assinante é responsável pelos bens eventualmente danificados no interior da residência, uma vez que o local não está sob controle da Prestadora, salvo se o empregado ou preposto o causou intencionalmente, o que deverá ser comunicado expressamente pelo Assinante à empresa em até 24h do fato, para fins de apuração, sob pena de renúncia do direito e extinção de responsabilidade.

**ITEM III** - A suspensão dos serviços, bem ainda suas interrupções, como previstas neste contrato, não constituem causa de reparação de danos.

**ITEM IV** - A inexistência de falha ou defeito no serviço da Prestadora e a culpa exclusiva do Assinante ou terceiro na ocorrência do dano, exclui a responsabilidade da PRESTADORA.

**Subitem I** – O Assinante deverá comprovar o descumprimento contratual, realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

**Subitem II** - Os testes realizados devem ser feitos em dias e horários alternados, conforme a orientação da Anatel, respeitando o estabelecido no ITEM VIII, da Cláusula 12ª.

**ITEM V** - Ainda que exista falha nos serviços realizados pela PRESTADORA, a reparação devida só ocorrerá com prova do efetivo dano moral e extrapatrimonial causado diretamente ao ASSINANTE, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

**ITEM VI** - Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela PRESTADORA excederá o valor total pago pelo serviço num período de 06(seis) meses, sob pena de enriquecimento ilícito do beneficiário.

**ITEM VII** - A Prestadora não é responsável pelo uso que o Assinante faz dos serviços de acesso à internet, de forma que as informações trocadas pelos usuários, seu perfil e demais condutas pessoais, são de sua inteira responsabilidade.

**ITEM VIII** - O Assinante deverá utilizar o serviço de acesso à internet de forma legal, ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, sendo o único responsável pela manutenção de senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial.

**ITEM IX** - A PRESTADORA e o ASSINANTE, bem ainda terceiros intervenientes, devem obediência e se comprometem a cumprir as obrigações da Lei 12.965/2014, denominada Marco Civil da Internet, sobretudo os seguintes princípios:

- a) *garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal;*
- b) *proteção da privacidade;*
- c) *proteção dos dados pessoais, na forma da lei;*
- d) *preservação e garantia da neutralidade de rede;*

e) preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

f) responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei;

g) preservação da natureza participativa da rede;

h) liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei.

**ITEM X** - A PRESTADORA não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede própria do ASSINANTE, sendo do ASSINANTE a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

**ITEM XI** - Nenhuma indenização será devida ao Assinante ou contratante em caso de cancelamento pela Prestadora por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

**ITEM XII - São condutas inadequadas ao uso dos serviços de internet:**

a) 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;

b) desprezar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço;

c) permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da Prestadora ou de qualquer outra entidade ou organização;

d) violar a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da PRESTADORA ou de terceiros;

e) 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;

f) hospedar spammers.

g) Compartilhar, de qualquer forma e tecnologia, da conexão de internet com terceiros, que não seja o assinante.

**ITEM XIII** - Em caso de reclamações procedentes oriundas da conduta inadequada ou ilegal de Assinante, será facultado à Prestadora o direito de rescindir o presente Contrato, mantendo-se aplicáveis as multas e demais encargos incidentes na rescisão contratual.

**ITEM XIV** - O Assinante que promover reclamação infundada no PROCON, responderá pelos custos e despesa incorridas pela Prestadora no atendimento da reclamação, tais como honorários advocatícios nos moldes da tabela de referência da OAB/GO e gastos com deslocamento de prepostos, além de eventual inspeção técnica realizada.

**ITEM XV** - O uso da marca e publicidade não transfere ao Cedente as **obrigações comerciais e consumerista** decorrentes das atividades econômicas do Cessionário, haja vista o Cedente não possuir nenhuma ligação com a cadeia de fornecimento de serviços.

**CLÁUSULA 16ª - DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DAS COMUNICAÇÕES**

**ITEM I** - A Prestadora zelará pelo **sigilo** inerente aos serviços de telecomunicações e pela **confidencialidade dos dados**, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessários para tanto.

**ITEM II** - A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

**ITEM III** - O Assinante autoriza a Prestadora a utilizar seus dados cadastrais para fins de cobrança, bem ainda divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de seus Assinantes.

**ITEM IV** - O Assinante, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo a Prestadora, no prazo de cinco dias úteis, providenciar a correção e comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

**ITEM V** - O Assinante poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à Prestadora.

**ITEM VI** - A Prestadora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo a informação que já tinha conhecimento antes da contratação, que foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo, revelada por terceiros pela Assinante, for de conhecimento público e notório, tiver sido total e independentemente desenvolvida pela Prestadora e, ainda, tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

#### **CLÁUSULA 17ª - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**ITEM I** - O ASSINANTE poderá encontrar informações sobre o objeto do serviço contratado no portal eletrônico da brking- [www.brking.com.br](http://www.brking.com.br) - e na Central de Atendimento através do número (62) 99638-1320

**ITEM II** - O ASSINANTE poderá, ainda, 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 1331 ou pelo endereço SAUS Quadra 6 Blocos E e H CEP 70070 940 Brasília DF.

**ITEM III** - Os direitos e obrigações decorrentes deste contrato e demais termos não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento e autorização da PRESTADORA, e por escrito.

**ITEM IV** - Em nenhuma hipótese a Prestadora assumirá obrigação trabalhista perante ao empregado do Assinante ou terceiro, responsabilizando-se tão somente por atos de seus empregados, devidamente identificados na prestação do serviço.

**ITEM V** - Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a **abstenção do exercício** do direito ou faculdade que assistem as partes no presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento total ou parcial das obrigações da outra parte, **não afetarão os seus direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.**

**ITEM VI** - O **comportamento reiterado, conhecido e aceito pelas partes contratuais** no exercício desta avença poderá se constituir em obrigação contratual, desde que realizado em prol do negócio jurídico e de boa fé, não contrariando obrigação fundamental da avença.

**ITEM VII** - O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

**ITEM VIII** - O Assinante aceita receber e-mails, sms, mensagens eletrônicas e telefonemas de cobranças, promoções e avisos da Brking.

## **CLÁUSULA 18ª - PLANOS DESCONTINUADOS:**

### **18.1 Considera-se descontinuado o plano com a interrupção de sua oferta, na forma da cláusula 4ª, item XXXIII, a saber:**

**ITEM I - BRK\_50MB\_FIBRA** A promoção vigente para este plano é: "Bônus em Alta Velocidade", onde o assinante navega com até 100 megabits de velocidade em até 1200 gigabytes de dados utilizados mensais. Este plano possui velocidade de 50 megabits com tráfego de dados ilimitado, a garantia de velocidade é de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Anatel. O valor mensal é de R\$ 79,90 (setenta e nove reais e noventa centavos).

**ITEM II - BRK\_35MB\_FIBRA** A promoção vigente para este plano é: "Bônus em Alta Velocidade", onde o assinante navega com até 100 megabits de velocidade em até 600 gigabytes de dados utilizados mensais. Este plano possui velocidade de 35 megabits com tráfego de dados ilimitado, a garantia de velocidade é de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Anatel. O valor mensal é de R\$ 49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos).

## **CLÁUSULA 19ª - DOS TERMOS E DEFINIÇÕES**

### **ITEM I - Para os fins deste contrato, aplicam-se as seguintes definições:**

- a) **ACESSO EM SERVIÇO:** acesso que está ativado e prestando serviço ao usuário.
- b) **ASSINANTE:** pessoa natural ou jurídica, residencial ou empresarial, que firmou contrato de prestação de serviços de SCM e SVA com a Prestadora.
- c) **ASSINATURA:** mensalidade paga pelos serviços de conexão à internet.
- d) **CENTRO DE ATENDIMENTO:** órgão da Prestadora de SCM e SVA responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
- e) **CONEXÃO À INTERNET:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.
- f) **ENDEREÇO DE PROTOCOLO DE INTERNET (ENDEREÇO IP):** o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;
- g) **EXTINÇÃO CONTRATUAL:** fim da relação jurídico-contratual entre Prestadora e Assinante, ainda que exista débitos pendentes.
- h) **INFORMAÇÃO MULTIMÍDIA:** sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.
- i) **INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL DO SERVIÇO:** oferecimento regular do serviço com pelo menos um contrato de prestação assinado.
- j) **INTERNET:** o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;
- k) **MENSALIDADE:** é a quantia, valor ou preço devido pelo Assinante à Prestadora, mensalmente, pelos serviços prestados, conforme tabela da Prestadora que variará de acordo com o plano de serviços escolhido pelo Assinante.
- l) **PLANO DE SERVIÇO:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores, regras e critérios de sua aplicação.
- m) **PRESTADORA:** pessoa jurídica autorizada pela ANATEL a prestar serviços de SCM e SVA.
- n) **reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;**
- o) **REGISTRO DE CONEXÃO:** o conjunto de informações referentes à data, 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;
- p) **RESCISÃO:** forma geral de extinção do contrato de prestação de serviço de SCM
- q) **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

r) SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO: Conjunto de atividades que possibilita a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

s) SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): 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.

t) TARIFA: preço pago pela efetiva prestação de serviço ao Assinante, que não seja a mensalidade.

u) TERMINAL: computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet;

v) VELOCIDADE: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo(bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica;

w) BIT: simplificação para dígito binário, em inglês, binary digit, é a menor unidade de informação que pode ser armazenada ou transmitida. A velocidade é medida em bits por segundo (mbps).

x) BYTE: representa um conjunto de 8 bits reunidos como uma única unidade;

y) DOWNLOAD: é o termo que corresponde à ação de transferir dados de um computador remoto para um computador do Assinante do plano de internet.

z) UPLOAD: é o termo que corresponde à ação de transferir dados do computador do Assinante do plano de internet para um computador remoto.

#### **CLÁUSULA 20ª - DO FORO COMPETENTE**

**ITEM I** - As Partes elegem o foro da COMARCA de **domicílio fiscal da CONTRATADA** como a Competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

**FIM**