



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SCM

CONTRATANTE: (inserir Nome Completo, RG, CPF e End. de Instalação / constantes do Termo de Intenção).

CONTRATADA: VSW - VIRTUAL SOLUTION WIRELESS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 05.396.044/0001-04, com sede à Rua Diogo Domingos Ferreira, nº 430 (fundos), Cuiabá/MT, "PRESTADORA" autorizada pela ANATEL a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) em conformidade com o ATO 36.907 de 11 de junho de 2003, publicado no Diário Oficial da União em 13 de junho de 2003.

CONDIÇÕES CONTRATUAIS GERAIS

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO - Constitui objeto do PRESENTE CONTRATO DE ADESÃO o serviço contratado no TERMO DE ADESÃO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET E SCM DO GRUPO VSP, assinado pelo CONTRATANTE, sendo que o serviço a ser prestado pela VSW consiste na prestação de SCM - Serviços de Comunicação Multimídia necessários para a conexão pelo CONTRATANTE ao Provedor de internet. — **§1º** - O SCM ora contratado será prestado com vistas à conexão e acesso do CONTRATANTE à internet por meio de um Provedor de acesso à internet devidamente HABILITADO e contratado pelo CONTRATANTE e que atenda os parâmetros mínimos de qualidades exigidos pela CONTRATADA, estando o referido Provedor capacitado para prestar o serviço internet, sendo este serviço de acesso à internet executado pelo Provedor é considerado em relação ao SCM como sendo um SERVIÇO DE TERCEIRO, contudo, se o CONTRATANTE tiver firmado contrato com a VSP Internet e sendo esta do GRUPO VSP, por questão de solidariedade, o GRUPO VSP responderá. — **§2º** - As PARTES reconhecem e aceitam que o SCM não permite ao CONTRATANTE o acesso direto à internet e que, além disso, a CONTRATADA não presta e nem tem condições físicas e técnicas para prestar isoladamente o serviço de acesso à internet, razão pela qual se faz e é necessário que o CONTRATANTE tenha celebrado instrumento contratual específico com empresa de PROVEDOR de serviços de acesso à Internet, doravante denominado simplesmente "PROVEDOR". — **§3º** - Toda e qualquer mudança nas configurações estabelecidas por parte do CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando à mudança de local da prestação do serviço fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no novo local. — **§4º** - A prestação de



serviço SCM compreende o fornecimento e a manutenção dos meios de transmissão que é a rede de suporte ao serviço, com exceção dos equipamentos do/no lado do PROVEDOR e no endereço de instalação do CONTRATANTE, entre eles o TERMINAL DE ACESSO, que compreende equipamento de rádio wireless e estrutura de montagem de antenas entre outros, todos de responsabilidade do CONTRATANTE e/ou PROVEDOR. —

§5º - Mediante requisição do CONTRATANTE a CONTRATADA poderá prestar serviços adicionais ao SCM, tais como mudança de endereço, mudança de localização interna e reconfiguração da *taxa de transferência de dados*. Tais serviços adicionais serão cobrados do CONTRATANTE pelos valores vigentes à época, e que serão devidamente informados pela CONTRATADA, antes da realização dos serviços e cobrados na primeira

Fatura Mensal a vencer. — **§6º** - Se o CONTRATANTE vier a rescindir o instrumento contratual específico firmado com o PROVEDOR ou com o término do mesmo e não tendo Outro Provedor Contratado e ante as

disposições da Cláusula Primeira, §1º e §2, as partes acordam desde já e o CONTRATANTE AUTORIZA EXPRESSAMENTE E POR ESCRITO a CONTRATADA, de forma imediata a cancelar o presente contrato de

prestação do SCM ao CONTRATANTE. — **§7º** - O serviço SCM objeto de contratação é para utilização exclusiva do CONTRATANTE sendo vedado ao CONTRATANTE comercializar, ceder, alugar, sublocar, disponibilizar ou transferir a terceiros, inclusive condomínios, seja a que título for, serviços de acesso à internet utilizando o SCM e desde já fica acordado pelas partes que o descumprimento desta *obrigação de não fazer* implicará na imediata rescisão contratual sem prejuízo da cobrança dos valores devidos à CONTRATANTE pela utilização compartilhada do sinal, ficando desde já estipulado pelas CONTRATANTES que tal valor será o mesmo da mensalidade da CONTRATANTE, o qual será cobrado sobre cada ponto

excedente de compartilhamento. — **CLÁUSULA SEGUNDA – DO**

PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO - Em contrapartida ao SCM,

objeto da contratação o CONTRATANTE pagará uma mensalidade cujo valor está incluso ao valor do PLANO que o mesmo escolheu ao assinar o TERMO DE ADESÃO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET E SCM DO GRUPO VSP, contudo cabe ressaltar que na fatura o valor do SCM é discriminado e a soma dele (SCM) + o valor devido ao PROVEDOR, perfazem o valor total da mensalidade contratada pelo CONTRATANTE quando da assinatura do referido Termo de Adesão e que em razão da parceria empresarial a VSP Internet recebe o valor devido à VSW e depois lhe repasse este valor, razão pela qual o pagamento da Fatura enviada pela VSP Internet é comprovante de pagamento, também, dos serviços prestados pela CONTRATADA. Isto se dá porque o valor devido à CONTRATADA é feito por repasse de débito na fatura do PROVEDOR e na impossibilidade deste, por meio de débito direto em sua conta corrente ou pagamento bancário ou



outro meio previsto pela CONTRATADA. — **§1º - Os preços/mensalidades tem como data base o mês de MAIO de cada ano, e por isso, independentemente da data de assinatura do termo de adesão os mesmos serão reajustados de acordo com o índice de variação do INPC ou outro índice que vier a substituí-lo.** — **§2º - Os valores previstos neste instrumento serão cobrados pela CONTRATADA a partir da contratação e disponibilidade do sinal do SCM na forma disposta nas presentes CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATO. O não recebimento da cobrança por parte do CONTRATANTE não o isenta do devido pagamento. Nesse caso o CONTRATANTE deverá com razoável antecedência à data de vencimento, contatar a CONTRATADA através da Central de Atendimento da CONTRATADA, para que seja orientado como proceder ao aludido pagamento ou ingressar na INTERNET e pegar uma SEGUNDA VIA.** — **§3º - O não pagamento do documento de cobrança na data estipulada sujeitará o CONTRATANTE, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) a partir do dia seguinte ao vencimento, bem como aplicação de juros de mora na proporção de 1% (um por cento) ao mês e atualização monetária dos débitos, ficando facultado à CONTRATADA suspender a prestação do serviço enquanto permanecer a inadimplência.** — **§4º - Quando ocorrer a suspensão do SCM este só voltará ao normal após a quitação do débito e seus acréscimos legais por parte do CONTRATANTE. INFORMAMOS O CONTRATANTE que a suspensão do SCM impede o mesmo de navegar na Internet porque o mesmo perderá sua ligação com o Provedor. Quando o pagamento for feito mediante cheque ou pagamento/deposito eletrônico ou outra forma que necessite compensação bancária, a quitação somente será considerada efetivada quando compensação do mesmo.** — **§5º - O não pagamento de quaisquer VALORES CONTRATUAIS na data de seu vencimento implicará, na imediata indisponibilidade do SERVIÇO DE SCM, INCLUSÃO DO NOME DO CONTRATANTE AO SPC, SERASA e PROTESTO, sem prejuízo da cobrança dos dias suspensos por pendência financeira e da multa por atraso de 2%, acrescidos dos juros legais de 1% ao mês e correção monetária pelo INPC, até a data do efetivo pagamento.** — **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DESCONTOS** — Na prestação de serviço de SCM a CONTRATADA concederá descontos proporcionais nos valores mensais, por interrupções nos serviços, cujas causas não sejam atribuíveis ao CONTRATANTE e/ou a TERCEIROS e/ou CASOS FORTUITOS E FORÇA MAIOR, desde que verificadas as paralisações por período de tempo igual ou superior a 04 (quatro) horas consecutivas, e de acordo com a fórmula a seguir: $\text{Valor de Desconto} = \text{Valor de Mensalidade} \times N \text{ (quantidade de períodos de 01:00h)} \div 720\text{h}$ (total de horas num mês). Este desconto será concedido na próxima Fatura Mensal a vencer. — **§1º - Para ter direito à concessão dos descontos conforme explicitado, o CONTRATANTE deverá efetuar imediatamente após a sua ocorrência o registro da falha no serviço**



de atendimento ao cliente, Suporte Técnico Remoto (por telefone) da CONTRATADA, onde será aberta a ORDEM DE SERVIÇO e sendo confirmado que o problema estava na rede da CONTRATADA, a reclamação será considerada procedente, caso contrário, o CONTRATANTE será devidamente informado SOBRE QUAL É O REAL PROBLEMA e o mesmo deverá pagar o valor devido pela VISITA TÉCNICA, se esta ocorrer. — §2º - Para apuração do período de interrupção será considerado o intervalo de tempo entre a abertura do registro da falha, acrescida de 48h (quarenta e oito horas) e o completo restabelecimento do serviço que será comunicado pela CONTRATADA o CONTRATANTE. — §3º - O valor do desconto será aplicado no mês subsequente, com base no valor vigente do serviço SCM no mês de ocorrência da interrupção. — §4º - Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: **1)** Interrupções programadas pela CONTRATADA para manutenção preventiva e/ou substituição dos equipamentos da rede de suporte ao serviço e outros meios utilizados no provimento dos serviços, objeto destas CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATO, desde que devidamente informadas ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias; **2)** Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do CONTRATANTE ou de seus prepostos; **3)** Interrupções ocasionadas por falhas na infra-estrutura e/ou equipamentos do CONTRATANTE; **4)** Realização de testes, ajustes e manutenções necessários à utilização dos serviços, consoante entendimento prévio; **5)** Quando, por qualquer motivo o CONTRATANTE impedir o acesso do pessoal técnico da CONTRATADA às suas dependências, onde está localizado o TERMINAL DE ACESSO do CONTRATANTE para efetuação de testes, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção; **6)** Interferências causadas por Terceiros, impedindo ou prejudicando a entrega do sinal. —

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES E DIREITOS DA CONTRATADA

- Além das obrigações previstas em outras cláusulas: §1º - São de responsabilidades da CONTRATADA: **a)** manter a rede metropolitana e disponibilizar o enlace (SINAL) entre o Provedor e a casa do CONTRATANTE; **b)** atender e responder às reclamações do CONTRATANTE sobre o SCM; **c)** divulgar o CONTRATANTE sobre toda e qualquer alteração nas condições de prestação do SCM, inclusive referente à mudança de tecnologia que enseje modificação dos termos destas CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATO; **d)** informar ao CONTRATANTE, com a maior brevidade possível, acerca de necessária interrupção no SCM por período superior à 8:00h (oito horas), salvo em caso fortuito ou de força maior; **e)** emitir documento de cobrança de produtos e/ou serviços e enviar para o endereço indicado pelo CONTRATANTE; **f)**



respeitar a inviolabilidade e o segredo da comunicação do CONTRATANTE, salvo nas hipóteses constitucionais e legalmente previstas ou mediante ordem judicial; **g)** Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do serviço, ficando estabelecido que a CONTRATADA não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da CONTRATADA, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos da rede de suporte ao serviço ou do serviço pela CONTRATANTE ou por terceiros não autorizados pela CONTRATADA, ou quaisquer outras causas fora do controle da CONTRATADA; **h)** Nos termos do art.72, caput e § 1º da lei nº. 9.472/97 valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela CONTRATANTE apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da CONTRATANTE; **i)** Nos termos do § 2º, do art. 72, da Lei nº. 9.472/97, somente divulgar à terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da CONTRATANTE, ou a violação de sua intimidade; **j)** Na contratação em questão, aplicam-se subsidiariamente as Normas e Resoluções publicadas pela ANATEL. — **§2º** - São direitos da CONTRATADA: **a)** Faturar mensalmente à CONTRATANTE os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer ORDEM DE SERVIÇO na forma prevista na Cláusula Terceira, §1º e do §3º da presente cláusula; **b)** Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa; **C)** Reajustar os preços dos serviços na data base de MAIO, com base na variação do INPC, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo; **d)** Com vistas a manter o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da CONTRATADA. Em tais hipóteses, a CONTRATADA comunicará a CONTRATANTE sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência. — **§3º** - Na hipótese do CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA qualquer conserto ou reparo no SCM e desde que as falhas não sejam atribuídas à CONTRATADA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita ocorrida, sendo o CONTRATANTE informado do preço antecipadamente, conforme o valor praticado à época pela CONTRATADA, sendo que a efetivação desta solicitação de conserto ou reparo deverá ser



feita com o ciente do CONTRATANTE quanto ao valor da visita sem prejuízo de serem cobrados valores referentes a outros serviços e materiais que por ventura forem necessários para se prestar efetivamente tais serviços. —

§4º - A CONTRATADA será responsável somente pelo SCM, não sendo responsável, em hipótese alguma, por eventuais danos e/ou prejuízos que o cliente vier a sofrer, seja a que título for, bem como por qualquer alteração na configuração do acesso que não tenha sido ocasionada pela CONTRATADA. **CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA,**

RESCISÃO E SUSPENSÃO DO CONTRATO - O presente CONTRATO é feito por prazo indeterminado, podendo qualquer das partes, a qualquer momento, requerer a rescisão contratual, mediante aviso escrito e expresso, independentemente de motivos e sem multa contratual por rescisão, enviado ao endereço da OUTRA PARTE CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias ou mediante o Distrato assinado pelas PARTES, no qual as mesmas colocarão as condições de como o DISTRATO ESTARÁ SENDO FEITO, mas desde já SEM ÔNUS ÀS PARTES e sem prejuízo de eventuais valores que estejam em aberto e que até o momento da assinatura do DISTRATO não foram pagos. — **§1º** - A PARTE

INTERESSADA poderá requerer a resilição unilateral do contrato quando a outra PARTE DESCUMPRIR qualquer cláusula contratual, devendo neste caso, ser declarado expressamente e por escrito o motivo ensejador da resilição unilateral. A resilição unilateral opera-se de forma imediata e mediante notificação judicial e/ou extrajudicial à OUTRA PARTE e respeitadas as demais condições que a Lei exigir para tal prática — **§2º** -

São causas de extinção do contrato as seguintes hipóteses: **a)** O Arrependimento do CONTRATANTE antes da CONDIÇÃO DE EFETIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO ou no prazo de 07 (sete) dias a contar da assinatura do Termo de Adesão; **b)** Não efetivação do pagamento da Taxa de Instalação na forma combinada ou de qualquer outro valor devido à CONTRATADA; **c)** Análise de Crédito não aprovada, mesmo após o pagamento da Taxa de Instalação, uma vez que esta antecede a análise de crédito, mas é vinculada à sua aprovação; **d)** Ausência de contrato com um PROVEDOR DE INTERNET e que seja compatível às tecnologias e exigências técnicas da CONTRATADA; **e)** Inviabilidade técnica para a prestação do SCM, mesmo após a instalação (pois este fato pode ocorrer posteriormente à instalação e não depende de qualquer medida prática por parte da CONTRATADA), causada pela: i) falta de visada; ii) interferência no sinal por parte de Terceiros; iii) obstáculo físico, detectado ou encontrado quando da instalação ou posterior a esta; iv) outros fatores técnicos que venham a ser identificados e que impeçam a



prestação do serviço com a qualidade esperada; **f)** mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação de Órgão Governamental *Federal, Estadual ou Municipal*; **g)** se for o caso, quando houver decretação de falência, dissolução ou insolvência de qualquer das CONTRATANTES; **h)** nas hipóteses de caso fortuito ou força maior que perdurem por mais de 90 (noventa) dias ou que venham a se repetir durante a vigência do contrato a ponto de tornar o serviço impróprio ou com grande risco de instabilidade; **i)** no **CASO DE RESCISÃO ESPECIAL DO CONTRATO PELA CONTRATADA**, que se dará quando verificado no SISTEMA ou no local de instalação que o CONTRATANTE solicitou serviço residencial quando deveria ter solicitado um SERVIÇO EMPRESARIAL (empresas, escritórios e Clínicas) ou quando sendo empresa, em razão da sua atividade esta deveria ter solicitado um SERVIÇO ESPECIALIZADO. Nestes casos a CONTRATADA notificará o CONTRATANTE para que no prazo de até 15 (quinze) dias REGULARIZE a forma de contratação, sendo que não lhe cobrará de forma retroativa a mensalidade devida pelo serviço, mas lhe cobrará eventual valor adicional em razão da troca de equipamento. Não sendo feita a regularização no prazo de 15 (quinze) dias, seja por qual motivo for, a CONTRATADA rescindirá unilateralmente o CONTRATO. — **CLÁUSULA SEXTA - DOS**

TRIBUTOS - Será incluída nos preços previstos nestas CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATO todos os tributos ora incidentes sobre o SCM, bem como as alíquotas vigentes na data de adesão a este instrumento. — **§1º**

- Quaisquer alterações na carga tributária incidente, sobre o SCM, tais como instituição de novos tributos, alteração de alíquotas, concessão de isenções, modificação das práticas reiteradamente observadas pelas autoridades fiscais competentes, decisões administrativas e/ou judiciais ou modificação na interpretação da legislação tributária aplicável, acarretarão a correspondente alteração nos preços acordados. A CONTRATADA comunicará, por escrito, a alteração nos preços e a vigência da respectiva modificação. **§2º** - Caso o CONTRATANTE seja beneficiado com qualquer forma de exoneração tributária, como por exemplo, isenções, o mesmo fica obrigado a comunicar tal fato, por escrito à CONTRATADA. — **CLÁUSULA**

SÉTIMA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO DE

COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Aplicam-se ao CONTRATO DE SCM as normas vigentes pelo PODER CONCEDENTE, relativas à prestação do serviço de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº. 272, de 09 de agosto de 2001, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br. — **Parágrafo Único - A**



ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número da ANATEL para discagem gratuita é: 0800-33-2001 e o endereço da sede da ANATEL em Brasília: SAUS Quadra 06 Blocos "E" e "H" - CEP 70.070-940 - Brasília - DF - Biblioteca - ANATEL Sede - Bloco. F – Térreo. —

CLÁUSULA OITAVA – DO ATENDIMENTO AO

CONTRATANTE - A CONTRATADA coloca à disposição da CONTRATANTE uma central de atendimento telefônico 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana e pelo 0800-647-9011. — **Parágrafo**

Único - As Ordens de Serviço serão cumpridas conforme a ordem de chamados feitos pelos CLIENTES. O endereço da CONTRATADA na Internet é: www.vswtelecom.net. — **CLÁUSULA NONA – DISPOSIÇÕES**

FINAIS E DO FORO — Faz parte integrante das presentes CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATO, o **TERMO DE ADESÃO PARA CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET E DE SCM DO GRUPO VSP** assinado pelo CONTRATANTE. O contrato é feito entre as partes, valendo não somente entre elas, mas seus herdeiros e sucessores a que

título for — **§1º** O CONTRATANTE, embora lhe tenha sido apresentada o Provedor VSP que faz parte do GRUPO VSP e o mesmo tenha concordado e contratado este Provedor do GRUPO, em hipótese alguma estará o CONTRATANTE obrigado em manter seu contrato com este Provedor, podendo contratar outro Provedor, mas desde que respeitadas as demais condições deste contrato, posto que a incompatibilidade de sistemas e/ou tecnologias podem impedir e/ou prejudicar a prestação dos serviços. —

§2º Para dirimirem quaisquer dúvidas provenientes do CONTRATO, as partes elegem o FORO da Comarca de **(Cidade da instalação - inserir os dados do Termo de Intenção)** e renunciam a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou possa vir a ser. — **§3º** Após a **LEITURA DAS PRESENTES CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATO** e aceitas as suas condições pelo CONTRATANTE e efetivada com sucesso a instalação e/ou configuração do KIT INTERNET e após a comprovação do teste de primeira navegação, tudo isso feito pelo Técnico do GRUPO VSP no endereço de instalação dado pelo CONTRATANTE e conforme consta na **Ordem de Serviço**, a CONTRATADA entrega uma minuta das presentes Condições Gerais de Contrato ao CONTRATANTE. Esta minuta foi impressa em **CUIABÁ/MT, SEGUNDA-FEIRA, 22 DE MARÇO DE 2010.**