

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SEAC

01. PARTES

01.01. São partes deste instrumento que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem:

TELECOMUNICAÇÕES NORDESTE LTDA., pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. Colares Moreira, n.º 1.005, São Francisco, na cidade de São Luis, Estado do Maranhão, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.995.233/0001-05, doravante designada TVN, e de outro lado a pessoa natural ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela TVN, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE, devidamente qualificado na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da TVN.

02. DEFINIÇÕES

02.01. Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

- a) TVN: pessoa jurídica de direito privado que, mediante concessão, presta serviços de acesso a banda larga para serviços de valor adicionado, qual seja, o fornecimento de acesso à Internet, conforme disponibilidade, a pessoas físicas e/ou jurídicas localizadas dentro da área geográfica de prestação de serviços constante da outorgada concessão.
- b) CONTRATANTE: é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a OPERADORA para fruição dos serviços de acesso a banda larga para o serviço adicionado de Internet na forma contratada.
- c) CESSIONÁRIO: é a pessoa física ou jurídica que sucede o CONTRATANTE nos direitos e obrigações previstas neste contrato.
- d) SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO: É a 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.
- e) ADESÃO: a manifestação por escrito, impressa ou eletrônica, bem como aquela realizada por meio telefônico, quando disponível, pela qual o CONTRATANTE adere às condições do presente contrato para fruição dos serviços ofertados pela TVN, e assim sendo, é o compromisso, escrito (p. ex. assinatura na ordem de serviço) ou verbal (p.ex., por telefone) firmado entre o CONTRATANTE e a TVN que garante ao CONTRATANTE o direito de fruição do serviço de acesso a banda larga, de acordo com um dos Planos de Serviços disponível à época, na forma contratada, instalado em endereço atendido pelo referido serviço, obrigando as partes às condições deste contrato.
- f) TAXA DE ADESÃO: é a quantia paga pelo CONTRATANTE em razão do compromisso firmado com a TVN, que lhe garante a disponibilização do serviço contratado(s);
- g) TAXA DE ATIVAÇÃO: é a quantia paga pelo CONTRATANTE que lhe garante a ativação / habilitação do(s) serviço(s) contratado(s).

- h) TAXA DE INSTALAÇÃO: é a quantia paga pelo CONTRATANTE, em razão da realização de serviço técnico de instalação, por ele solicitado para qualquer dos serviços constantes neste instrumento.
- i) TAXA DE MANUTENÇÃO TÉCNICA: é a quantia paga pelo CONTRATANTE em razão de visita técnica para análise e/ou manutenção da rede interna, bem como ajuste, configuração ou manutenção de determinados materiais e/ou equipamentos necessários a disponibilização do serviço contratado.
- k) MENSALIDADE: é a quantia paga mensalmente pelo CONTRATANTE à TVN pela utilização de qualquer do(s) serviço(s) objeto deste contrato, que variará de acordo com a contratação do Plano de Serviços, bem como da locação de equipamentos ou qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela TVN.
- l) ORDEM DE SERVIÇO (também denominada de "OS"): é o formulário preenchido pela TVN, ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo CONTRATANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do CONTRATANTE e seus dados qualificativos; nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, a modalidade e o plano de serviço escolhidos pelo CONTRATANTE; e, a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela TVN. A "OS", constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.
- m) PLANO DE SERVIÇO: é o conjunto de condições e serviços adicionais disponibilizados ao CONTRATANTE na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). O CONTRATANTE escolherá dentre os planos de serviços disponibilizados pela TVN, aquele que melhor atender as suas necessidades, podendo alterá-lo a qualquer tempo.
- n) DEFINIÇÕES LEGAIS: Aplicam-se ao presente instrumento as definições estabelecidas na Lei de TV a Cabo, qual seja a Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e na Resolução da ANATEL nº 190, de 29 de novembro de 1999.

03. DO OBJETO

03.01. Este instrumento tem por objeto tornar disponível, ao CONTRATANTE, pessoa física ou jurídica, dentro da área de prestação dos serviços, o serviço de acesso a banda larga, no endereço de instalação indicado pelo CONTRATANTE, aqui definido como Serviço de Valor Adicionado - SVA. O CONTRATANTE deverá optar, quando disponível, pelas velocidades de conexão disponíveis, por um dos Planos de Serviços e por uma das modalidades de aquisição ou cessão de equipamentos da TVN, nos termos deste contrato e de acordo com a política comercial vigente.

03.01.01. Dada a necessidade de contratação de provedor de serviço de valor adicionado, o CONTRATANTE deverá optar por utilizar, mediante contratação, qualquer provedor, disponíveis para escolha, que tenha firmado contrato ou convênio com a TVN.

03.02. Para atender a motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a TVN poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus para o CONTRATANTE, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição do CONTRATANTE.

03.03. Todos os serviços prestados com exclusividade pela TVN, tais como transferência de endereço, mudança de ponto do local de conexão, reconexão, suspensão temporária, assistência técnica oriunda de um problema ocasionado pelo CONTRATANTE, reconfiguração de velocidade de modem por solicitação do CONTRATANTE, etc., inclusive visitas consideradas improdutivas, ou seja, visitas em que o técnico não pode executar o serviço solicitado por falta de atendimento dos requisitos mínimos para instalação, que constam neste contrato (ex. falta de placa de rede), serão cobradas na fatura de prestação de serviços conforme tabela de preço vigente à época da ocorrência.

03.04. Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da TVN ou, eventualmente contratado de terceiros, limitando-se sua oferta, dentro da área de prestação dos serviços indicada pela TVN, a localidades tecnicamente viáveis.

03.05. A prestação de serviços compreende o fornecimento, a instalação e a manutenção dos meios de transmissão necessários ao serviço de internet a cabo, excetuando-se o provedor de acesso à Internet e os equipamentos de propriedade do CONTRATANTE.

03.06. Em caso de uso ilícito do acesso à Internet ou inadimplência do CONTRATANTE para com o provedor de serviço de valor adicionado (SVA) conveniado, a TVN poderá, mediante solicitação do provedor, suspender, sem prévia notificação ao CONTRATANTE, seu acesso à Internet até a solicitação em contrário por parte do provedor.

04. DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

04.01. A adesão aos serviços de acesso a banda larga, objeto do presente contrato, poderá ser realizada pelo CONTRATANTE pessoalmente, por telefone ou via INTERNET, quando disponível.

04.02. No que se refere à ampla divulgação do presente instrumento contratual, devidamente registrado em cartório competente, além de ser disponibilizada cópia ao CONTRATANTE, quando solicitado, no ato da instalação ou migração, encontra-se também disponível na INTERNET por meio do site da TVN, no endereço www.tvn.com.br.

04.03. O uso do serviço pelo CONTRATANTE por mais de 7 (sete) dias contados da data de instalação implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados na OS de instalação.

05. DOS REQUISITOS TÉCNICOS

05.01. O serviço de acesso a banda larga será disponibilizado por meio de cabos de rede. Qualquer que seja o meio disponível, haverá a necessidade da aquisição, pelo CONTRATANTE, de um equipamento terminal STB (*SET-TOP BOX*), junto à TVN, a ser instalado em suas dependências.

05.02. O CONTRATANTE deverá ser assinante do serviço de TV por assinatura da TVN, nos termos do que determinar o artigo 6º da Resolução nº 190, de 29 de novembro de 1999, da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.

05.03. A disponibilização do serviço está condicionada à existência de infraestrutura nas instalações do CONTRATANTE, destinada especificamente para o serviço de internet a cabo.

05.04. A viabilidade técnica da conexão será avaliada com base nos testes de desempenho a serem realizados, uma vez disponibilizados todos os meios necessários.

05.05. A TVN se compromete a realizar a instalação/habilitação dos serviços de acordo com os prazos e padrões técnicos expedidos pela ANATEL. De outro lado, o ASSINANTE se compromete a utilizar equipamentos devidamente certificados pela ANATEL, compatíveis com o serviço e a tecnologia empregada pela PRESTADORA, com opções *cable modem* ou EMTA, de acordo com o pacote de serviços à escolha do consumidor.

05.06. A TVN reserva-se o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem qualquer ônus adicional, caso fique caracterizada a não viabilidade do serviço, em decorrência de qualquer limitação técnica, apresentada no ato de instalação.

06. DOS PLANOS DE SERVIÇO E TECNOLOGIA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

06.01. Quando da adesão, o CONTRATANTE optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL (contratação individual), CONDOMINIO (contratação coletiva descentralizada) ou EMPRESA (contratação coletiva centralizada), por um dos planos de serviço disponíveis e pela tecnologia de prestação de serviço, quando disponível mais de uma, o que constará da respectiva OS;

06.02. A TVN reserva o seu direito de criar, alterar, ou modificar e excluir planos a qualquer tempo, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CONTRATANTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

06.03. O CONTRATANTE se obriga a utilizar adequadamente o plano escolhido, limitando sua utilização ao disposto no presente contrato.

06.04. É facultado ao CONTRATANTE, exceto durante a vigência de opção FIDELIDADE – PERMANÊNCIA MÍNIMA, estando adimplente com suas obrigações junto a TVN, requerer a qualquer tempo a mudança de seu plano de serviço, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

07. DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA

07.01. Além da escolha de planos, a TVN poderá oferecer ao CONTRATANTE no ato da contratação ou a qualquer momento, a Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, que consiste na concessão de

benefícios e/ou ofertas especiais em caráter temporário e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes igualmente em caráter extraordinário e temporário, mas não limitado à liberação do pagamento da taxa de instalação e pacotes integrados de produtos, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA na base de assinantes da TVN, em um mesmo endereço de instalação, pelo período de 12 meses, contados da data de início da fruição dos benefícios.

07.01.01. Na hipótese de o CONTRATANTE desistir da opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente com base no IGPM (ou Índice que o venha substituir), valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA cujo benefício concedido incluía a liberação do pagamento da taxa de instalação seu pagamento será integralmente devido.

07.02. Durante a vigência da opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, o cancelamento ou a alteração e/ou migração de pacote e/ou seleção para pacote e/ou seleção inferior aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados na forma descrita no item 07.01 acima.

07.03. Terminado o período pré-estabelecido de Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, havendo interesse e a critério da TVN, a fidelização poderá ou não ser renovada nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada a Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA a TVN não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Na hipótese de não ser concedido novo benefício, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, sem ser considerado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e desse contrato.

07.04. O CONTRATANTE, que houver optado pela Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA não estando inadimplente com nenhuma de suas obrigações poderá ceder à terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação do serviço. Correrão por conta do cessionário as despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente na data em que for solicitada a transferência da titularidade para novo endereço. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à TVN se formalizada com a sua interveniência e desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua anuência aos termos e condições deste contrato.

8. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SERVIÇO

8.01. "Os serviços serão prestados conforme o plano escolhido pelo CONTRATANTE, definido e indicado na solicitação do serviço e ratificado na Ordem de Serviço OS" de instalação.

8.02. O CONTRATANTE entende e concorda que o serviço poderá, eventualmente, restar indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial, dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da TVN). Interrupções do serviço, causadas por contratantes ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da OPERADORA previstas neste contrato.

8.03. Em nenhuma eventualidade, a TVN poderá ser responsabilizada por prejuízos decorrentes da interrupção do serviço por motivo de força maior ou caso fortuito, salvo se devidamente comprovada que a interrupção do serviço tenha sido ocasionada pela TVN, neste caso, esta responderá até o limite do valor da mensalidade do CONTRATANTE.

8.04. O CONTRATANTE autoriza a TVN a realizar todos os procedimentos necessários para a correta instalação do equipamento, especificamente a instalação de hardware e software no seu computador, mesmo que este esteja no respectivo período de garantia, com vista a permitir o acesso ao serviço de internet a cabo. A TVN não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos no equipamento e hardware do CONTRATANTE, após a assinatura do Contrato por este, salvo se tais danos decorrerem dos trabalhos realizados pela TVN.

8.05. Os serviços destinam-se ao uso exclusivo do CONTRATANTE em conformidade com a modalidade, plano e seleção por ele escolhido. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do acesso da banda larga ora contratado, responsabilizando-se o CONTRATANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

9. DA AQUISIÇÃO, DO COMODATO OU DA LOCAÇÃO DE CABLE MODEM

9.01. O cable modem é um equipamento que conectado à rede da TVN possibilita o acesso à Internet, motivo pelo qual, é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O CONTRATANTE, quando disponível, poderá optar pela aquisição do cable modem da TVN ou de terceiros por ela autorizados, desde que devidamente homologado e compatível com o sistema utilizado pela TVN, ou optar pela locação ou comodato do cable modem da própria OPERADORA, o que será feito nos moldes da legislação específica e segundo as cláusulas que se seguem:

9.01.01. Optando o CONTRATANTE pela locação de equipamentos da TVN, esta se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela TVN cobrados na mesma fatura do serviço ora contratado.

9.01.02. Sendo a TVN a legítima proprietária do equipamento objeto da locação, em casos de eventual rescisão contratual, o CONTRATANTE deverá devolver à TVN o equipamento locado, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

9.01.03. É vedado ao CONTRATANTE remover o equipamento do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao CONTRATANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do cable modem para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da TVN ou por terceiros por ela autorizados.

9.01.04. Em casos de dano em decorrência de manutenção indevida nos equipamentos locados, o CONTRATANTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do CONTRATANTE.

9.01.05. O CONTRATANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento locado sem a expressa anuência por escrito da TVN.

9.01.06. Mediante a solicitação de desconexão, desinstalação dos equipamentos, deverá ser feita, exclusivamente por técnicos devidamente habilitados pela TVN, que verificarão o local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese dos equipamentos terem sido desinstalados pelo CONTRATANTE, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da TVN, que se constatar avarias e/ou adulterações, elaborarão laudo técnico, que será enviado ao CONTRATANTE, e que embasará a emissão de cobrança do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterado(s).

9.01.07. No caso do(s) equipamento(s) ser cedido em regime de comodato ou de locação, o CONTRATANTE ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do equipamento na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à TVN, mediante visita desta previamente agendada com o CONTRATANTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela TVN ao CONTRATANTE.

9.01.08. Na hipótese de ausência do CONTRATANTE no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela TVN, no mesmo prazo disposto no item 9.01.02, ou de recusa na devolução, fica facultado à TVN emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

10. DO PRAZO DE INSTALAÇÃO

10.01. A TVN promoverá a instalação no prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos, salvo estipulação em contrário mencionada na "OS", contados da data em que o CONTRATANTE apresentar, quando necessária for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessária a referida autorização

nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fruir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço.

10.02. O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência desse contrato, inicia-se na data de instalação do serviço, com a consequente habilitação dos serviços pela TVN.

11. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

11.01. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do CONTRATANTE, ou ausência de autorização do síndico, a TVN comunicará ao CONTRATANTE tal impossibilidade.

11.02. Tendo, ainda, interesse no serviço, o CONTRATANTE providenciará, por conta própria, a contratação de mão de obra e a aquisição de material a ser empregada na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da TVN, arcando com todos os custos dela decorrentes.

11.03. Na hipótese de contratação na modalidade CONDOMÍNIO, caberá ao CONTRATANTE, igualmente, obter autorização formal do síndico consubstanciada em ata de assembléia de condomínio, para a realização das obras referidas, assim como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do condomínio.

12. DA EXCLUSIVIDADE DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO

12.01. As instalações dos equipamentos necessários à fruição dos serviços só poderão ser feitas pela TVN ou por terceiros por ela devidamente credenciados. Cabe única e exclusivamente à TVN, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do(s) serviços, ora contratado(s).

12.02. Fica expressamente vedado ao CONTRATANTE: (I) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais da TVN; (II) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela TVN manipule as redes interna e/ou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; (III) acoplar, sem autorização da TVN, quaisquer outros equipamentos à rede da TVN, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo CONTRATANTE ou terceiros, ficando desde já ciente o CONTRATANTE que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria", podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

13. DO ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

13.01. A TVN está autorizada a efetuar, periodicamente, mediante agendamento prévio com o CONTRATANTE, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, assim

como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do(s) serviço(s). Para tanto, no caso de 03 (três) tentativas improdutivas de vistoria, a TVN terá garantido o acesso, nas dependências do CONTRATANTE onde esteja(m) instalado(s) os equipamentos e a rede de distribuição de sinais, sob pena da não continuidade na prestação dos serviços.

13.02. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, que pode acarretar distúrbios de ordem técnica da prestação dos serviços a diversos contratantes e a não garantia da qualidade dos serviços, a TVN poderá proceder à suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

14. DA CESSÃO DA ASSINATURA

14.01. O CONTRATANTE, não estando inadimplente com nenhuma de suas obrigações, poderá ceder a terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação dos serviços. Correrá por conta do cessionário a despesa com a transferência, de acordo com as taxas de serviço vigentes na data em que for solicitada a transferência da titularidade para novo endereço. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à TVN se formalizada com a sua interveniência e desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua anuência aos termos e condições deste contrato.

15. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

15.01. É permitido ao CONTRATANTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso o CONTRATANTE deseje transferir a prestação do(s) serviço(s) contratado(s) para endereço onde exista previsão para atendimento futuro do(s) serviço(s), desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo CONTRATANTE, a prestação do(s) serviço(s) será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA vigente. Em caso de possibilidade da transferência em qualquer das hipóteses o CONTRATANTE pagará à TVN a taxa de transferência por ela cobrada na ocasião.

16. DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

16.01. Cabe ao CONTRATANTE a obrigação de comunicar à TVN tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao CONTRATANTE comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico para contato.

16.02. No ato da adesão, o CONTRATANTE expressamente autoriza a TVN a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da TVN mediante o que, o CONTRATANTE passará a ser informado sobre

lançamentos, ofertas especiais, promoções da TVN ou de outras EMPRESAS, ressalvando-se, a qualquer tempo, o direito do CONTRATANTE, que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de Relacionamento da TVN e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

17. DOS PREÇOS

17.01. O CONTRATANTE pagará à TVN taxa de adesão, mensalidade referente à utilização dos serviços ora contratados, bem como as taxas de instalação, ativação e manutenção técnica assim como eventual valor correspondente aos equipamentos necessários para a fruição do serviço.

17.02. O CONTRATANTE pagará à TVN os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela TVN em sua política comercial. Os valores referentes ao(s) serviço(s) ora contratado(s) serão cobrados a partir da data de sua instalação.

17.03. Os valores devidos pelo CONTRATANTE à TVN variarão conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) no momento da contratação dos serviços pela TVN, respeitando-se o plano de serviços escolhido pelo CONTRATANTE.

17.04. Os valores referidos acima não incluem os serviços prestados pelo provedor de serviços internet (ISP) que efetuará a cobrança de seus serviços conforme estipulado em instrumento contratual firmado entre as Partes.

18. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

18.01. A mensalidade, as taxas de serviço e eventual valor correspondente ao equipamento necessário para a fruição do serviço, decorrentes da prestação dos serviços contratados, serão incluídos na fatura emitida mensalmente pela TVN, sempre referente ao serviço prestado no mês em curso, podendo a TVN, por mera liberalidade, cobrar a mensalidade posteriormente à prestação dos serviços.

18.02. O CONTRATANTE poderá optar por efetuar os pagamentos através de débito em conta corrente, ou através de boleto bancário (documento de cobrança mensal), emitido pela TVN em estabelecimento bancário, prévia e expressamente por esta indicado, ou por outro meio autorizado pela TVN sem qualquer ônus adicional.

18.02.01. Caso o CONTRATANTE tenha feito a opção para que os pagamentos sejam efetuados exclusivamente através de débito em conta corrente, mas deseje efetuar seus pagamentos através de boleto bancário (documento de cobrança mensal) deverá arcar com os custos de emissão do documento de cobrança, os quais constarão de sua fatura mensal.

18.03. Quando disponível, e havendo sido feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via Correio eletrônico (e-mail), o CONTRATANTE deverá informar o endereço eletrônico no qual

poderá receber as faturas referentes ao presente Contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

18.04. A TVN enviará os documentos de cobrança, por ela emitidos, para pagamento através de correio comum ou, quando disponíveis, por correio eletrônico (e-mail) ou fatura on line, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo CONTRATANTE.

18.05. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o prazo de vencimento. Neste caso, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com a TVN, através da Central de Relacionamento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

18.06. Quando oferecido pela TVN, o CONTRATANTE poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos serviços, ou ainda a qualquer outro período acordado entre as partes.

19. DO REAJUSTE DE PREÇOS

19.01. Como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços – Mercado IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna IGPI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor- IPC(FIPE) ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro Índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

20. EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS / EQUILIBRIO CONTRATUAL

A) DOS TRIBUTOS, CONTRIBUIÇÕES E ENCARGOS ASSEMELHADOS 20.01. A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

B) EVENTOS SIGNIFICATIVAMENTE ONEROSOS

20.02. Caso ocorra fato, evento ou sucessão de fatos ou eventos fora do controle da OPERADORA, especialmente os decorrentes de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público seja em caráter eventual ou definitivo que afetem adversamente seus custos, a TVN poderá revisar extraordinariamente o preço e condições da prestação de serviços desde que avise o CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de sua entrada em vigor, sem prejuízo do aumento previsto na cláusula 19 - DO REAJUSTE DE PREÇOS. Se o CONTRATANTE não aceitar a supracitada

revisão poderá cancelar o serviço, rescindindo-se o contrato de pleno direito, sem qualquer ônus, encargos ou multa. Na hipótese de o CONTRATANTE aceitar a supracitada revisão, o preço resultante da revisão extraordinária, permanecerá inalterado pelo período previsto na cláusula 19 – DO REAJUSTE DE PREÇOS, sendo que, a partir da data em que passou a vigorar o preço revisado, terá início a contagem do novo prazo para reajuste. As disposições relativas ao novo prazo para reajuste não se aplicam à revisão de que trata a alínea "A" desta cláusula.

20.03. Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços e não permitindo a legislação vigente à época do referido aumento, fica assegurado à TVN a rescisão do presente contrato sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 dias ao CONTRATANTE.

21. DO ATRASO NO PAGAMENTO

21.01 O não pagamento, por parte do CONTRATANTE, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

21.02. A eventual tolerância da TVN com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese do plano de serviços escolhido pelo CONTRATANTE prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar, antes da respectiva data de vencimento, à TVN, o seu não recebimento, sob pena de aplicação de correção e multa na forma da cláusula 19.01.

22. DO INADIMPLEMENTO

22.01. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, deixando o ASSINANTE de pagar, total ou parcialmente, qualquer valor devido na data de seu respectivo vencimento, a partir do 16º dia de atraso, será considerado inadimplente, podendo a TVN, conforme o caso e a seu exclusivo critério:

- a) interromper a transmissão de sinais até a efetiva quitação dos débitos em atraso, acrescidos de encargos legais e contratualmente avençados;
- b) interromper o procedimento de instalação dos pontos principal e adicional, até a efetiva quitação do débito e encargos devidos;
- c) promover o desligamento dos pontos instalados, só restabelecendo-os após a efetiva quitação dos débitos e encargos devidos e, ainda, da TAXA DE SERVIÇO vigente à época do religamento.

22.02. Em caso de atraso superior a 60 (sessenta) dias da data do vencimento, ou em prazo inferior estabelecido na legislação em vigor, a TVN poderá dar o presente contrato por rescindido, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos eventualmente locados, se for o caso.

22.03. No caso de extinção de que trata o item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e pagamento de nova taxa de instalação pela tabela vigente à época, ou seja, o CONTRATANTE deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos decorrentes.

22.04. Persistindo o débito em aberto por período superior a 30 (trinta) dias, a TVN reservar-se-á o direito de inscrever o CONTRATANTE nos órgãos de proteção ao crédito, mantendo-o inscrito até que solva todas as pendências decorrentes do uso do serviço ora contratado.

22.05. A TVN providenciará à solicitação de exclusão dos órgãos de proteção ao crédito, tão logo o ASSINANTE leve ao conhecimento da PRESTADORA a quitação das pendências registradas.

22.06. Perfaz obrigação única e exclusiva do ASSINANTE, informar a TVN de eventual discrepância da anotação mantida junto aos cadastros de restrição ao crédito, de acordo com o artigo 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor. A TVN tem o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação do ASSINANTE, para proceder à alteração das eventuais informações incorretas.

22.07. A ausência da comunicação formal de que trata o item supra, isenta a TVN de qualquer responsabilidade para fins indenizatórios, por incidência do inciso II do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

23. DO PRAZO

23.01. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do CONTRATANTE no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do(s) serviço(s) ora contratado(s).

24. DA RESCISÃO CONTRATUAL

24.01. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso: a) seja cancelada a autorização outorgada à TVN pelo órgão federal competente; b) o CONTRATANTE que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da assinatura deverá comunicar sua decisão à TVN, agendando a data de sua desconexão, devendo ainda durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, assim como obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA; c) o endereço indicado pelo CONTRATANTE na OS para a instalação do sistema não apresente ou deixe de apresentar as condições técnicas ou de segurança, ou ainda, não esteja devidamente autorizado pelo CONDOMINIO para a instalação e/ou manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à TVN quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades; d) o CONTRATANTE utilize indevidamente os serviços, através da adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir do(s) serviço(s) de forma diferente da que efetivamente contratou com a TVN.

24.02. Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato, na hipótese de violação de quaisquer de suas cláusulas. A TVN resguarda-se do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus: (a) sejam suspensos / cancelados os sinais do CONTRATANTE inadimplente, hipótese em que o CONTRATANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos poderá, neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao CONTRATANTE; (b) a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao CONTRATANTE; (c) Haja constatação por parte da TVN de que o CONTRATANTE está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento.

24.03. Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao CONTRATANTE que não tenha devolvido ou que se negue a devolver, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da TVN que lhe tenham sido, eventualmente, cedidos em regime de locação ou comodato, na forma do disposto no item 7 deste contrato.

24.04. Decorrido o prazo previsto no item 24.03, constituindo o ônus adicional previsto, igualmente descrito no item 27.03, a TVN emitirá automaticamente, a respectiva fatura de cobrança contra o ASSINANTE.

24.05. O contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelo CONTRATANTE, quando comprovado desrespeito às suas cláusulas pela TVN.

24.06. Na hipótese de rescisão imotivada e por iniciativa do ASSINANTE, será devida a multa de que trata a cláusula de fidelização anterior, item 07. DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA.

25. VEDAÇÕES

25.01. Sem prejuízo de outras não elencadas e das demais disposições do presente instrumento, fica expressamente vedado ao CONTRATANTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual: a) proceder a alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à TVN, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação; b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do(s) serviço(s); e, c) utilizar a rede da TVN para utilização de serviços não contratados.

26. DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO E DO SUPORTE TÉCNICO

26.01. A TVN colocará a disposição do CONTRATANTE o serviço de atendimento e suporte técnico que lhe será prestado pela TVN, pelo período das 9 horas às 21 horas, através de sua Central de Relacionamento (cujo número telefônico pode ser obtido na INTERNET no endereço www.tvn.com.br) ou por quem esta indicar desde que os assuntos e/ou dúvidas do CONTRATANTE limite-se exclusivamente a assuntos relativos à prestação dos serviços contratados junto à TVN.

26.02. Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo de técnico (ausência do CONTRATANTE, acesso impossibilitado), causadas por mal uso do equipamento/sistema e, serviços adicionais (Exemplo:troca de aparelhos e/ou equipamentos), nestes casos as visitas técnicas serão sempre cobradas em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

27. DA NOVAÇÃO

27.01. A não utilização pela TVN de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-las a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

28. DAS PRÁTICAS LESIVAS

28.01. Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas práticas lesivas ao serviço ora contratado e/ou aos demais contratantes, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

- a) o CONTRATANTE será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a TVN poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CONTRATANTE, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o CONTRATANTE civil e penalmente pelos atos praticados.
- b) As tentativas de obter acesso não autorizado tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o CONTRATANTE, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao CONTRATANTE ou colocar à prova a segurança de outras redes.
- c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro CONTRATANTE, provedor servidor ou rede, incluindo ataques, tais como "negativa de acesso", ou provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor.
- d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes.
- e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou cavalos de tróia em computadores de contratantes ou terceiros;

f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

29. DA RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

29.01. O CONTRATANTE reconhece que não caberá a TVN qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou Internet, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o CONTRATANTE e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo CONTRATANTE através da rede da TVN ou pela Internet.

30. CÓPIAS DE SEGURANÇA

30.01. Cabe ao CONTRATANTE fazer cópia integral (backup) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para precaver-se da possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do CONTRATANTE.

30.02. Ao CONTRATANTE compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à Internet e, desta forma, estar exposto a usuários mal intencionados e programas (softwares) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do CONTRATANTE.

31. DA SUCESSÃO

31.01. O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

32. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

32.01. A legislação que regula a presente prestação de serviços de acesso a banda larga, e, em especial, a Resolução da ANATEL nº 190, de 29 de novembro de 1999, pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E H, CEP 70.070-940- Brasília - DF, Biblioteca- Anatel Sede- BI. F – Térreo ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 0800-332001; PABX: (0XX61)2312-2000; Fax: (0XX61)2312-2002.

33. DO FORO

33.01. O foro eleito para dirimir qualquer dúvida ou desavença advinda deste instrumento é o da Comarca do domicílio do consumidor.

34. DISPOSIÇÕES GERAIS

34.01. O aceite telefônico e/ou eletrônico, quando disponível, dado pelo CONTRATANTE neste contrato, bem como o pagamento da primeira fatura de cobrança relativa aos serviços prestados, implica na aceitação pelo CONTRATANTE de todas as cláusulas e condições aqui pactuadas.

34.02. A TVN poderá ceder direitos e obrigações aqui estipuladas à empresa controladora, controlada, coligada ou a terceiros. É expressamente vedado ao CONTRATANTE ceder ou transferir este instrumento a terceiros sem prévia e expressa concordância da TVN.

34.03. A TVN poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante devido registro em cartório, com comunicação escrita ou eletrônica, ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo CONTRATANTE por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência. Tais modificações e/ou aditivos serão averbadas no mesmo Cartório de Registro de Títulos e Documentos em que está registrado este instrumento.

34.04. Este instrumento está registrado na íntegra no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da localidade da prestação de serviços.