

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

Ato de Autorização nº 5.066 de 07 de maio de 2014

São partes deste instrumento, **PANDA NETWORK SOLUÇÕES EM TELECOM EIRELI EPP**, inscrita no CNPJ sob nº 14.158.684/0001-69, pessoa jurídica com sede a Rua Perdigão, 13, bairro Recreio da Borda do Campo, município de Santo André, Estado de São Paulo, CEP 09134-420, doravante designada simplesmente PRESTADORA e de outro lado, a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela PRESTADORA, doravante denominada simplesmente ASSINANTE, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação ou no banco de dados da PRESTADORA, celebram o presente contrato de prestação de serviços que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

DADOS ASSINANTE:

NOME:

CPF/CNPJ:

ENDEREÇO:

CONTRATO Nº:

1. DEFINIÇÕES

a) PRESTADORA: é a pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o Serviço de Comunicação Multimídia a ASSINANTES localizados especificamente na área de prestação do serviço, nas cidades em que houver disponibilidade e viabilidade técnica do serviço;

b) PRESTADORA DE PEQUENO PORTE: Prestadora de SCM com menos de 5% (cinco) do mercado de atuação nacional;

c) ASSINANTE: é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a PRESTADORA para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia;

d) ÁREA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

e) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): é o serviço fixo de telecomunicações 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;

f) ADESÃO: é o compromisso, escrito ou verbal, que garante ao ASSINANTE o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia, instalado em endereço atendido pela PRESTADORA, obrigando as partes às condições deste contrato;

g) TAXA DE ADESÃO: é a quantia paga pelo ASSINANTE, que lhe garante visita técnica por parte da PRESTADORA para instalação do serviço de comunicação multimídia;

h) TAXA DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA: é a quantia paga pelo ASSINANTE pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a PRESTADORA não der causa ao problema;

i) MENSALIDADE: é a quantia paga mensalmente pelo ASSINANTE à PRESTADORA pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (residencial, condominial ou empresarial) e oferta de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto, tais como: tempo de uso, tráfego total de dados, período de uso ao longo do dia, modalidade de pagamento, etc.;

j) ORDEM DE SERVIÇO: é o formulário preenchido pela PRESTADORA, conforme informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos; nome de seu preposto que acompanhará a instalação; a modalidade e plano de serviço escolhidos pelo ASSINANTE. A "O.S." constitui parte integrante deste instrumento, para todos os fins de direito;

k) CENTRAL DE ATENDIMENTO: órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ao ASSINANTE;

2. OBJETO

2.1 O objeto deste instrumento é tornar disponível ao ASSINANTE, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações em banda larga (conexão à internet), de acordo com as condições previstas neste Contrato, no Termo de Adesão e respectivo Plano de Serviço, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2 O serviço, no que tange às suas características físicas, poderá ser prestado através de redes próprias da

PRESTADORA, ou contratadas de terceiros, eventualmente.

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

3. ADESÃO AO CONTRATO

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

- a) Assinatura do TERMO DE ADESÃO impresso;
- b) Aceite online e/ou confirmação via e-mail do TERMO DE ADESÃO eletrônico;
- c) Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em conta corrente da PRESTADORA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados;
- d) Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.1.1 Obrigações e responsabilidades por parte da PRESTADORA iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o ASSINANTE aderiu ao presente contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens c e d acima, em que poderá a PRESTADORA reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.

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

3.3 A PRESTADORA realizará a instalação do serviço dentro de 15 (quinze) dias úteis a partir do recebimento do chamado por parte do ASSINANTE.

3.4 Em até 7 (sete) dias contados da data de instalação do serviço, o ASSINANTE poderá cancelar a contratação, sem quaisquer ônus. Transcorrido este prazo, implica a anuência dos termos da contratação e aceitação dos serviços solicitados conforme ordem de serviço.

3.5 Em caso de desistência da prestação do serviço por parte do ASSINANTE, não tendo a PRESTADORA incorrido em culpa, não incidirá a devolução da taxa de instalação.

3.6 O presente Contrato estará disponível para consulta por meio do site www.pandanetwork.com.br. Quando da contratação do serviço, o ASSINANTE terá acesso a cópia deste instrumento através da Central do Assinante.

4. LOGIN E SENHA

4.1 Ao contratar o serviço, o ASSINANTE receberá *login* e senha privativa que constituem sua identificação para uso do serviço e acesso à Central do Assinante.

4.2 O ASSINANTE terá apenas 1 (um) *login* e 1 (uma) senha privativa, que são pessoais e intransferíveis.

4.3 O ASSINANTE assume integral responsabilidade por quaisquer prejuízos que cause a terceiros ou venha sofrer pela utilização indevida de seu código ou de sua senha privativa.

4.4 Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo login de ASSINANTE e a mesma senha privativa de acesso aos serviços.

5. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

5.1 O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, a partir da contratação até o término da relação contratual avençada, ressalvada a ocorrência de interrupções devido a:

- a) falta de fornecimento de energia elétrica para a PRESTADORA;
- b) falha de acesso a conteúdos externos à rede da operadora de responsabilidade de terceiros;
- c) ação de terceiros, ou por parte do ASSINANTE, que impeça a prestação dos serviços;
- d) culpa exclusiva do ASSINANTE;
- e) casos fortuitos ou força maior.

5.2 A interrupção na prestação dos serviços, pelos motivos acima mencionados, não ensejará descontos na cobrança ao ASSINANTE, vez que a interrupção ou degradação do serviço ocorre por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou culpa exclusiva do assinante ou de terceiros.

5.3 O serviço poderá ainda estar indisponível em virtude de manutenção programada, o que deverá ser levado ao conhecimento antecipado do ASSINANTE em 1 (uma) semana no mínimo e, se for o caso, descontado proporcionalmente a razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

5.4 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço nos casos de responsabilidade por parte da PRESTADORA, será descontado da assinatura o valor proporcional ao tempo de paralização ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

5.5 Solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço deverão ser atendidas em até 48 (quarenta e oito) horas a partir da abertura do chamado junto à PRESTADORA, conforme legislação pertinente.

6. FINALIDADE E RISCOS DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 O ASSINANTE poderá utilizar o serviço da PRESTADORA para quaisquer fins lícitos, respeitando a legislação em vigor

referente utilização da rede mundial de computadores (INTERNET), devendo abster-se de práticas lesivas tais como:

- a) acessar senhas, modificar dados privativos, arquivos ou assumir identidade de terceiros;
- b) desrespeitar leis de segurança, de direito autoral e de propriedade intelectual;
- c) transmitir ou armazenar qualquer tipo de material cujo conteúdo infrinja a legislação em vigor, notadamente relacionada entorpecentes, ou contra crianças e/ou adolescentes;
- d) divulgar informações falsas ou incompletas de caráter sigiloso;
- e) prejudicar usuários da rede mundial de computadores (INTERNET), através do uso de programas, acessando computadores, alterando arquivos, programas e dados existentes na rede;
- f) estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes, bem como, atos discriminatórios de cunho sexual, racial, religioso ou qualquer outra condição.
- g) Divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta” ou “spam”) por exemplo, salvo nos casos de expressa anuência do destinatário.

6.2A PRESTADORA não se responsabilizará por transações comerciais efetuadas “on-line” pelo ASSINANTE, as quais são de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual efetuar tais transações comerciais eletrônicas.

6.3 Da mesma forma, a PRESTADORA não se responsabilizará por perda total ou parcial de informações, arquivos ou de programas contaminados por vírus, clonagem ou cópia do número de cartão de crédito, contas bancárias e suas respectivas senhas, fraude na compra de produtos e serviços pela rede mundial de computadores (INTERNET), como não entrega ou não prestação de serviços contratados.

6.4 O ASSINANTE será responsável por todo e quaisquer encargos decorrentes da inadequada utilização, direta ou indireta do SCM, assim como do serviço de valor adicionado (SVA) por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

6.5 Cabe ao ASSINANTE fazer cópia integral (backup) de todos os seus arquivos e programas considerados relevantes, anteriormente à instalação do serviço, precavendo-se da possibilidade de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do seu computador.

6.6 Ao ASSINANTE compete a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que estando seu computador conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) estará exposto a usuáριο eventualmentemal intencionadoseprogramas (software) maliciosos que visam obter informações ou acessos não permitidos ao computador do ASSINANTE.

6.7 É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE prevenir-se dos riscos acima mencionados e de outros advindos da rede mundial de computadores (INTERNET).

7. MODALIDADES E PLANOS

7.1 No momento da adesão, o ASSINANTE optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL, CONDOMINIAL ou CORPORATIVA.

7.2 Na modalidade CONDOMINIAL será necessário número mínimo de unidades condominiais, previsto na política comercial vigente a época da contratação, em um mesmo prédio ou condomínio horizontal, os quais poderão usufruir do serviço em condições e preço especiais estabelecidos pela PRESTADORA.

7.2.1 O uso do serviço na modalidade CONDOMINIAL é limitado a cada unidade condominial contratante, constituindo infração contratual passível de rescisão automática o compartilhamento da conexão ou estabelecimento de pontos adicionais ao principal em qualquer outra unidade diferente da contratante.

7.2.2 Na alteração de assinatura RESIDENCIAL para CONDOMINIAL, por opção do ASSINANTE, caso esse faça jus a eventual condição especial, esta não será retroativa às mensalidades já quitadas pelo ASSINANTE antes de sua solicitação.

7.2.3 No caso de o assinante CONDOMINIAL alterar sua modalidade para RESIDENCIAL, ou de seu respectivo CONDOMÍNIO deixar de atender aos requisitos necessários, perderá o direito ao benefício de condições e preços especiais.

7.3 Pela contratação na modalidade CORPORATIVA, o ASSINANTE, pessoa jurídica, estará capacitado a contratar serviços e velocidades de acordo com sua necessidade. Sendo que para contratação de serviços específicos, tais como IP fixo, servidores de acesso externo, entre outros, os mesmos estarão sujeitos à disponibilidade e previa análise por parte da PRESTADORA.

7.3.1 A contratação do serviço de IP fixo fica restrita a contratação na modalidade CORPORATIVA.

7.4 O ASSINANTE optará ainda, por um dos PLANOS DE UTILIZAÇÃO disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva ordem de serviço “OS”.

7.5 Cada Plano possui suas peculiaridades e se diferencia pela combinação dos fatores a seguir: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) existência de franquia de consumo; (VII) disponibilização de endereço de IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; (VIII) valores a pagar; (IX) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela PRESTADORA.

7.6A PRESTADORA poderá criar, modificar ou excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como parâmetros quaisquer dos fatores acima mencionados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao ASSINANTE pela legislação e normas aplicáveis.

7.6.1 A PRESTADORA comunicará com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, ao ASSINANTE afetado.

7.7 Exceto durante a vigência de Permanência Mínima e estando adimplente com suas obrigações, o ASSINANTE poderá

requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, sujeitando-se a pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade. Neste caso, poderá ocorrer aumento ou diminuição no preço de sua mensalidade de acordo com a tabela de valores vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas em contrato.

7.8 Caso o ASSINANTE esteja sujeito a fidelidade contratual, a alteração no PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução de valores pagos à CONTRATADA, será submetido às penalidades previstas no Contrato de Permanência Mínima, proporcionalmente à redução verificada.

7.9 Poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o ASSINANTE sujeitar-se-á à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no PLANO DE SERVIÇO.

7.9.1 A Franquia de Consumo é apurada mensalmente pelo sistema da PRESTADORA, de acordo com o período previsto no TERMO DE ADESÃO.

7.9.2 Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, tendo o ASSINANTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela redução da velocidade contratada, esta redução ocorrerá automaticamente. Da mesma forma, caso o ASSINANTE tenha optado pela cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, tal cobrança adicional ocorrerá automaticamente. Em ambos os casos, poderá o ASSINANTE, solicitar alteração de uma para outra forma, devendo, para tal, entrar em contato com a Central de Atendimento Telefônico da PRESTADORA.

7.10 Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, a PRESTADORA não está obrigada a informar ao ASSINANTE quando o seu consumo estiver próximo a atingir a franquia contratada.

7.11 O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado ao ASSINANTE via Central do ASSINANTE, e constará no TERMO DE ADESÃO, parte integrante deste instrumento.

7.11.1 Os Planos de Serviços ofertados pela PRESTADORA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.pandanetwork.com.br

8. PERMANÊNCIA MÍNIMA

8.1 Em caráter temporário, e a critério exclusivo da PRESTADORA poderá ser ofertado ao ASSINANTE benefícios e/ou ofertas especiais, tais como, descontos nas mensalidades de serviço de comunicação multimídia (SCM) nos primeiros meses de contratação, descontos ou isenção do pagamento da taxa de adesão, descontos ou isenção nas mensalidades de locação dos equipamentos utilizados nos serviços, dentre outros, mediante o compromisso de Permanência Mínima (Fidelidade) do ASSINANTE por prazo estabelecido pela PRESTADORA.

8.2. Caso seja do interesse do ASSINANTE se valer de determinados benefícios ofertados pela PRESTADORA, será pactuado, separadamente, um Contrato de Permanência Mínima, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao ASSINANTE e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis em caso de rescisão contratual antecipada.

8.2.1 Na fatura mensal do ASSINANTE constará o termo "FIDELIDADE".

8.3 O ASSINANTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação ou renovação, pela celebração de um contrato com a PRESTADORA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não haverá Permanência Mínima (fidelidade contratual).

8.4 O tempo máximo para o prazo de permanência para assinante pessoa física é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

8.4.1 O prazo de permanência para ASSINANTE CORPORATIVO é de livre negociação com a PRESTADORA, garantido o direito do ASSINANTE de contratar pelo prazo de 12 (doze) meses.

8.4.2 Findo o prazo de Permanência Mínima, poderá haver a manutenção das condições e preços pactuados no contrato de Permanência Mínima, por expressa manifestação de vontade do ASSINANTE, e a critério exclusivo da PRESTADORA.

8.5 A hipótese de cancelamento antes do prazo de Permanência Mínima obrigará o ASSINANTE ao pagamento do valor informado no ato da adesão à oferta, de forma proporcional ao período restante da Permanência Mínima.

8.6 Quaisquer alterações e/ou migração de pacote e/ou velocidade para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, serão entendidas como desistência da opção de fidelidade implicando em automática cobrança do valor mencionado no item anterior.

8.7 O ASSINANTE reconhece que a suspensão dos serviços por pedido de sua parte, ou por inadimplência ou infração contratual do ASSINANTE, acarretará automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência Mínima por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

9. COMODATO

9.1 Os equipamentos utilizados na prestação do serviço são conectados à rede de computadores possibilitando o acesso à banda larga, sendo imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O ASSINANTE, poderá optar em recebê-los através de locação, ou comodato, quando disponível da própria PRESTADORA, observando a legislação específica a respeito, e segundo as cláusulas que se seguem:

9.2 Em caso de locação, essa se dará mediante pagamento mensal cobrado na mesma fatura do serviço ora contratado, e reger-se-á pela legislação específica referente locação de bens móveis.

9.3 Os direitos de uso e gozo se darão por tempo indeterminado enquanto perdurar a prestação dos serviços.

9.4 O ASSINANTE deve observar:

9.4.1 Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária dos equipamentos objeto da locação e/ou comodato, ocorrendo

rescisão contratual, o ASSINANTE deverá devolver o equipamento, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da interrupção dos serviços, sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor de mercado do equipamento atualizado à época em que se der o fato.

9.4.2 O ASSINANTE não deve remover os equipamentos do local original da instalação, alterar qualquer característica original da instalação, ou efetuar qualquer espécie de manutenção para qualquer fim. A manutenção do equipamento deverá ser realizada pela PRESTADORA ou por terceiros autorizados por essa.

9.4.3 Em casos de manutenção indevida por parte do ASSINANTE, constatada danificação do equipamento, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o mesmo também poderá arcar com custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida.

9.4.4 O equipamento não poderá ser emprestado, cedido, sublocado, total ou parcialmente, sem a expressa anuência, por escrito, da PRESTADORA.

9.4.5 Nos casos de rescisão dos serviços contratados, a desinstalação do equipamento será realizada exclusivamente pela PRESTADORA, através de seu pessoal técnico, os quais verificarão, no local, o estado do mesmo. Na hipótese de desinstalação realizada pelo ASSINANTE, o equipamento será recebido e testado pelo pessoal técnico da PRESTADORA, que constatando avarias e/ou adulterações, elaborará laudo técnico, embasando a cobrança do equipamento avariado e/ou adulterado.

9.4.6 O ASSINANTE ficará responsável pelo bem em seu poder, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do mesmo, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 da Lei 10.406 de 2002. Respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do referido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor atualizado dos mesmos.

9.4.7 Rescindido o contrato, a retirada e devolução do equipamento será previamente agendada. Ocorrendo a ausência do ASSINANTE no local e data acordados, impossibilitando a retirada do mesmo, ou na hipótese de recusa na devolução, ficará facultado à PRESTADORA emitir documento de cobrança do equipamento conforme valores em vigor à época em que se operar o fato.

9.5 O não pagamento de qualquer parcela devida pelo ASSINANTE, dará a PRESTADORA o direito de retirar o equipamento no prazo de 30 (trinta) dias.

9.6 Obrigações da PRESTADORA:

9.6.1 Consiste obrigação exclusiva da PRESTADORA ou de terceiros contratados por essa, instalar os equipamentos para o ASSINANTE e ao final do contrato, retirá-los, momentos em que os equipamentos serão inspecionados, atribuindo-lhes as condições de entrega e devolução, em concordância com o TERMO que acompanha o presente contrato.

9.6.2 Prestar toda e qualquer assistência técnica no tocante aos equipamentos sempre que identificados quaisquer falhas que não sejam de responsabilidade do ASSINANTE, ou ainda, quando solicitado pelo este.

9.6.3 A PRESTADORA se responsabiliza pelas atualizações e aplicações de novas tecnologias quando essas forem disponibilizadas no endereço do ASSINANTE.

9.6.4 A PRESTADORA responsabiliza-se quanto a origem dos equipamentos, devendo todos serem comprovadamente homologados pela ANATEL.

10. INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO

10.1 A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e do serviço serão realizadas exclusivamente por equipe técnica da PRESTADORA ou por terceiros por ela designados.

10.2 Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução para:

a) atender solicitação do ASSINANTE que não decorra de problema causado pela PRESTADORA;

b) solucionar problema causado por culpa exclusiva do ASSINANTE, ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos; Poderá ser cobrado TAXA DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA em conformidade com a tabela de valores vigente à época da realização.

10.3 A constatação de inexistência de problema no serviço, nos equipamentos e/ou na infraestrutura da PRESTADORA, ou ainda a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica, sem prejuízo de outras hipóteses, se caracterizará em visita improdutiva e poderá ser cobrada do ASSINANTE.

10.4 A PRESTADORA poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção, bem como a atualização tecnológica.

10.4.1 No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do ASSINANTE, a PRESTADORA poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso ao ASSINANTE.

11. CESSÃO DA ASSINATURA E MUDANÇA DE ENDEREÇO

11.1 ASSINANTE adimplente com suas obrigações contratuais, poderá ceder os direitos e obrigações do presente contrato a terceiro (CESSIONÁRIO), observada a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação do serviço.

11.2 CESSIONÁRIO manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

11.3 O ASSINANTE adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma ou outra cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço. Poderá ser cobrado eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

11.3.1 Para a realização da instalação referente a mudança de endereço, observar-se-á o prazo de 7 (sete) dias úteis da

data da notificação feita pelo ASSINANTE à PRESTADORA.

12. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

12.1 Na hipótese de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do ASSINANTE, ou quaisquer impossibilidades não imputáveis à PRESTADORA, será comunicado o ASSINANTE.

12.2 O ASSINANTE tendo ainda o interesse no serviço, deverá providenciar, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e de material a serem utilizados na execução de eventual obra civil necessária para a conexão à rede de cabos da PRESTADORA, arcando com todos os custos dela decorrentes.

12.3 Na hipótese de contratação na modalidade CONDOMINIAL, caberá ao ASSINANTE obter autorização formal do síndico em ata de assembleia de condomínio, para a realização das obras mencionadas no item anterior, assim como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do condomínio.

13. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

13.1 Cabe ao ASSINANTE comunicar a PRESTADORA quaisquer dúvidas, inclusive referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

13.2 Os dados do ASSINANTE passam a integrar o banco de dados da PRESTADORA e, portanto, o mesmo poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções, da PRESTADORA, ressalvando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, mediante contato com a Central de Atendimento da PRESTADORA.

13.3 A PRESTADORA disponibilizará ao ASSINANTE um Centro de Atendimento Telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

13.3.1 O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo ASSINANTE através do número (11) 4380-7748.

13.4 A PRESTADORA por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.

13.4.1 No endereço eletrônico www.pandanetwork.com.br, o ASSINANTE poderá realizar abertura de chamado através da CENTRAL DO ASSINANTE, ou ainda no endereço www.facebook.com/pandanetworkinternet através da opção "enviar mensagem".

13.5 As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo ASSINANTE perante a PRESTADORA através da Central de Atendimento Telefônico. A cada atendimento efetuado pela PRESTADORA será disponibilizado ao ASSINANTE um número sequencial de protocolo contendo a data e hora do mesmo.

13.6 No atendimento ao ASSINANTE serão observados os seguintes prazos previstos na legislação, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo ASSINANTE:

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

13.6.2 Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo ASSINANTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a PRESTADORA dará efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Neste caso, tratando-se de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual, ficará este obrigado ao pagamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência Mínima.

13.6.3 Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a PRESTADORA regularizará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar do recebimento da solicitação, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

13.6.4 Em se tratando de reclamações do ASSINANTE, a PRESTADORA solucionará no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

13.6.5 As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato serão efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

13.7 Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) O ASSINANTE não disponibilize local adequado para a instalação dos serviços; (ii) O ASSINANTE não permita o acesso ao local de instalação dos serviços; (iii) em casos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da PRESTADORA;

13.8 A Prestadora deverá manter gravação das chamadas efetuadas por ASSINANTES ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo 90 (noventa) dias, contados a partir da data da realização da chamada, conforme previsto no parágrafo único do artigo 50 da Resolução Anatel 614/2013.

13.8.1 A disponibilização da cópia da gravação ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, por meio eletrônico e sem qualquer ônus. Ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

14. PREÇOS E REAJUSTES

14.1 O ASSINANTE pagará à PRESTADORA taxa de adesão, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização dos serviços contratados, assim como a eventual locação de equipamentos, desde que assim contratado, entre outros

serviços solicitados e/ou utilizados.

14.2 Os valores referentes aos serviços contratados serão cobrados a partir da data de sua instalação. O valor da primeira prestação poderá ser cobrado proporcionalmente a partir da instalação do serviço contratado.

14.3 Os valores devidos pelo ASSINANTE variarão conforme as condições comerciais oferecidas no momento da contratação dos serviços pela PRESTADORA, respeitando-se a modalidade, plano de serviço e seleção escolhidos pelo ASSINANTE.

14.4 O pagamento pela utilização do serviço será realizado mensalmente através da fatura de cobrança. O vencimento mensal constará na fatura de cobrança, incluindo tributos e demais encargos conforme a legislação em vigor.

14.5 Os valores devidos pelo ASSINANTE poderão ser pagos em estabelecimentos bancários previamente indicados ou outro meio autorizado pela PRESTADORA. A fatura de cobrança será disponibilizada na CENTRAL do ASSINANTE. Quando disponível, o ASSINANTE receberá a fatura de cobrança por meio eletrônico, devendo manter seu endereço eletrônico atualizado. O documento de cobrança poderá ainda, ser recebido pelo ASSINANTE por meio de correio comum.

14.6 O não recebimento da fatura de cobrança mensal não isenta o ASSINANTE do pagamento dos valores por ele devidos até o seu vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA através da Central de Atendimento sendo informado do procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento.

14.7 O atraso no pagamento de quaisquer valores devidos por parte do ASSINANTE, dentro do prazo de vencimento acarretará cobrança de juros de mora de 0.034% (zero ponto zero trinta e quatro por cento) ao dia, calculados "pro rata die" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

14.8 O não pagamento no vencimento sujeitará o ASSINANTE a suspensão dos serviços. O ASSINANTE será notificado pela PRESTADORA a respeito da suspensão. A suspensão parcial e a suspensão total dos serviços poderá ser aplicável, observando os procedimentos e prazos previstos na regulamentação vigente da Anatel.

14.8.1 A suspensão parcial dos serviços por falta de pagamento, não implica o cancelamento ou suspensão do respectivo contrato.

14.8.2 Persistindo a inadimplência do ASSINANTE, poderá ocorrer a rescisão contratual.

14.8.3 A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de serviços, bem como do contrato de permanência mínima, se for o caso.

14.9 O ASSINANTE será informado da possibilidade do registro do débito em sistema de proteção ao crédito.

14.10 Como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o preço contratado será reajustado na periodicidade mínima permitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços – Mercado (I.G.P.-M), ou por outro índice que venha a substituí-lo e que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

15. DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO

15.1 Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, o ASSINANTE poderá ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.

15.1.1 A suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada.

15.2 Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o ASSINANTE poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

15.3 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

15.3.1 A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

15.4 Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço, a PRESTADORA encaminhará ao ASSINANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

15.5 Caso o ASSINANTE efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deverá restabelecer o serviço em 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito.

15.6 No caso de celebração de acordo entre a PRESTADORA e o ASSINANTE para o parcelamento de débitos, o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado serão encaminhadas em documento de cobrança separado.

15.6.1 O restabelecimento integral do serviço ocorrerá, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo.

15.6.2 No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a PRESTADORA suspenderá totalmente a prestação do serviço.

15.7 Após o pagamento dos débitos e encargos, a PRESTADORA providenciará a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do Consumidor, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da efetiva quitação do débito.

16. SUSPENSÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DO ASSINANTE

16.1 O ASSINANTE adimplente pode requerer à PRESTADORA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias.

16.1.1 De acordo com prazos estabelecidos no item imediatamente anterior, o ASSINANTE mantém a possibilidade de restabelecimento do serviço no mesmo endereço.

16.2 A PRESTADORA atenderá a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se esse item no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

17. PRAZO E EXTINÇÃO DO PRESENTE CONTRATO

17.1 O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado a contar da data de instalação do serviço pela PRESTADORA.

17.2 Na hipótese de o ASSINANTE optar pela Permanência Mínima (Fidelidade), o contrato terá vigência de 12 (doze) meses, prorrogando-se, tão somente, em caso de expressa manifestação de vontade do ASSINANTE.

17.3 Este instrumento será, automaticamente, rescindido ocorrendo quaisquer dos motivos abaixo mencionados:

a) seja cancelada a autorização outorgada à PRESTADORA para prestação do SERVIÇO;

b) o ASSINANTE não tenha mais interesse na continuidade da prestação do SERVIÇO. Neste caso, o ASSINANTE não se exime de notificar a PRESTADORA a respeito de sua intenção de descontinuidade do contrato e cumprir todas as obrigações anteriormente contratadas;

c) o endereço indicado pelo ASSINANTE não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, ou ainda, não esteja devidamente autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção dos serviços. Neste caso, a PRESTADORA não incorrerá em quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

d) o ASSINANTE utilize indevidamente os serviços, através da adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o SERVIÇO de forma diferente da contratada;

e) constatação de práticas pelo ASSINANTE expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros;

f) sejam suspensos/cancelados os sinais do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE permanece responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos.

17.4 Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE que tenha optado por benefícios da PERMANÊNCIA MÍNIMA (fidelidade), assim como ao ASSINANTE que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da PRESTADORA que lhe tenham sido cedidos, na forma deste contrato.

17.5 Constituinte o ônus adicional previsto na cláusula antecedente, a PRESTADORA emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao ASSINANTE.

17.6 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

17.6.1 O ASSINANTE terá a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo de 2 (dois) dias úteis da solicitação do pleito.

17.6.2 O comprovante do pedido de rescisão será disponibilizado ao ASSINANTE por mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio, a critério do ASSINANTE.

17.7 A rescisão por iniciativa da PRESTADORA ocorrerá em casos de descumprimento comprovado pelo ASSINANTE de obrigações contratuais ou regulamentares.

17.8. O presente contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

18. PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

18.1 A contestação de débito encaminhada pelo ASSINANTE à PRESTADORA via notificação através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

18.2 O ASSINANTE terá o prazo máximo de 03 (três) anos da data da cobrança considerada indevida, para realizar a contestação de débito perante a PRESTADORA.

18.2.1 A partir do recebimento da contestação de débito, a PRESTADORA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

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

18.4 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela PRESTADORA, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Instrumento.

18.5 A PRESTADORA notificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

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

18.5.2 Caso o documento de cobrança contestado tenha sido pago, e sendo a contestação julgada procedente, a PRESTADORA concederá na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente, respeitado o ciclo de faturamento.

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

19. DIREITOS AUTORAIS

19. O ASSINANTE deverá respeitar os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que por ventura lhe venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal dos mencionados direitos, na forma da legislação civil

e penal.

20. DA NOVAÇÃO

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

21. DA SUCESSÃO

21.1 O presente instrumento obriga as partes, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

22. DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES E PRESTADORA

22.1A legislação regulamentadora dos serviços ora contratados pode ser obtida na rede mundial de computadores (Internet) no sítio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H, CEP 70070-940 - Brasília - DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bloco F — Térreo, ou através da Central de Atendimento daANATEL: 1331; PABX: 2312-2000; Fax: 2312-2002.

22.1.1 Em casos de eventual dificuldade em realizar o registro de suas solicitações por meio do atendimento telefônico 1331, atendimento via internet - Fale Conosco ou aplicativo, a ANATEL disponibiliza em cada capital brasileira uma Sala do Cidadão. O endereço de atendimento no Estado de São Paulo é: Rua Vergueiro, 3.073 – Vila Mariana - CEP 04101-300 - São Paulo/SP.

22.2 Os direitos e deveres dos assinantes do serviço de comunicação multimídia (SCM) estão previstos nos artigos 56, 57 e 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL. Os direitos e obrigações da PRESTADORA estão previstos nos artigos 41 a 55 da mesma Resolução.

23. NORMAS APLICÁVEIS, FORO E DISPOSIÇÕES GERAIS.

23.1 O presente Contrato será regido pelas leis brasileiras.

23.2 O CONTRATANTE reconhece e declara que leu, está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste contrato.

23.3 Para dirimir toda e qualquer demanda envolvendo o presente contrato e seu objeto, as partes elegem o foro da Comarca do domicílio do ASSINANTE, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial que seja. Por estarem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento.

ASSINATURA CLIENTE

PANDA NETWORK
14.158.684/0001-69