



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, de um lado a **COPREL TELECOM LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, sociedade por quotas de responsabilidade limitada, com sede na Avenida Brasil, 2530, sala “I”, na cidade de Ibirubá/RS, inscrita no CNPJ sob o nº. 12.388.471/0001-06, por seus representantes legais ao final assinados, na forma dos seus atos constitutivos, de ora em diante denominada **TRIWAY** ou **CONTRATADA**, e de outro lado, as pessoas físicas ou jurídicas que venham a voluntariamente aderir a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão especificadas no presente contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** assinado ou então de outra forma alternativa de adesão às cláusulas do presente instrumento, têm entre si justo e contratado o presente **INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA 1ª - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE CONTRATAÇÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CONTRANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, contratados da mesma forma que o presente Contrato.

1.2. Serviços de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos “Serviços de Valor Adicionado”, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.3 Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

CLÁUSULA 2ª - DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela **CONTRATADA** em favor do **CONTRATANTE**, dos Serviços de Acesso à internet,

Triway - Av. Brasil, 2530 Sala L Ibirubá/RS Fone: 54 3324-5800 Fax: 54 3324-5819

Home Page: www.coprel.com.br E-mail: coprel@coprel.com.br



a serem disponibilizados no endereço, sede ou nas dependências do CONTRATANTE, de acordo com termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Acesso à internet nas dependências do CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se, ainda, à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

2.2. – A prestação dos Serviços de Acesso à Internet será realizada diretamente pela CONTRATADA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico “Serviço de Valor Adicionado”, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, conforme Termo de Autorização PVST/SPV n° 184/2011.

2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 272, de 09 de agosto de 2001, e demais normas aplicáveis.

2.5. As características e especificações técnicas dos serviços; o endereço de instalação; os parâmetros de qualidade; os valores mensais a pagar por cada serviço; o valor correspondente à taxa de instalação, bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e eventuais ANEXOS, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

CLÁUSULA 3ª - DAS FORMAS DE ADESÃO

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

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *on line*” e confirmação via e-mail de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA e especificados no presente instrumento.

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.



3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CONTRATANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA 4ª - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET

4.1. A CONTRATADA disponibilizará a Porta IP (Internet Protocol) ao CONTRATANTE, bem como efetuará a configuração necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo CONTRATANTE, no prazo especificamente previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, contados a partir da data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.1.1 – O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

4.1.2 – A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará a conexão para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo CONTRATANTE.

4.1.3 Caso o limite contratado de franquia de dados seja ultrapassado, automaticamente a velocidade será reduzida para no máximo 128 Kbps, sendo a referida velocidade restabelecida somente no próximo mês.

4.2. – O CONTRATANTE receberá da CONTRATADA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária ao acesso à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

4.3. – O CONTRATANTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.

4.3.1. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do CONTRATANTE e a mesma senha privativa.

4.4. A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE, pelo prazo de vigência do contrato, os equipamentos necessários a viabilizar a recepção dos sinais de internet, a título de comodato ou locação, conforme definido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. O CONTRATANTE se compromete a manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse. A manutenção destes equipamentos é de responsabilidade da TRIWAY, salvo mau uso por parte do USUÁRIO, hipótese em que o custo da manutenção e reparos será cobrado do CLIENTE e lançado na próxima fatura mensal.

4.4.1. Os equipamentos por ventura cedidos ao CONTRATANTE a título de comodato ou locação serão listados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ficando o



CONTRATANTE proibido de utilizar tais equipamentos para finalidades distintas do objeto deste contrato, bem como vedado a cessão, gratuita ou onerosa, a qualquer título, de tais equipamentos.

4.4.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou impréstável para uso, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM/FGV ou IGP-DI, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

4.4.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CONTRATANTE, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA 5ª - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.1. São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001:

5.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

5.1.2.- Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações da CONTRATANTE e respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus clientes.

5.1.3. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, especialmente em seu Artigo 47, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.



5.1.4. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a infrações dos serviços contratados.

5.1.4.1. Centro de Atendimento Gratuito: 116, 0800 701 3196 e 0800 51 3196.

5.1.4.2. – As solicitações da CONTRATANTE também podem ser recebidas via atendimento online, disponibilizado no seguinte endereço: www.triway.net.br.

5.1.4.3. Não podendo ser sanada de pronto as solicitações efetuadas pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar do registro (protocolo) de reclamação efetuado pela CONTRATANTE (art. 17, Decreto 6523/2008), ficará a CONTRATADA responsável pela execução das providências solicitadas pela CONTRATANTE, bem como responsável pelo envio de respostas a CONTRATANTE em relação às providências solicitadas.

5.1.4.4. Os atendimentos pela CONTRATADA referentes às solicitações de reparo nas conexões serão providenciados em até 72 (setenta e duas) horas após receber a comunicação efetuada pelo assinante.

5.1.4.5. Sendo necessário atendimento domiciliar, ou seja, quando foi constatado que o problema localiza-se nos equipamentos ou instalações do CLIENTE, o efetivo atendimento pelos técnicos da TRIWAY somente será prestado em horário comercial.

5.1.5. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 55 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, quais sejam: (i) não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização; (ii) tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações; (iii) descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada; (iv) tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada; (v) prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (vi) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; (vii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas; (viii) prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como



franquear aos representantes da Anatel o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado; (ix) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; (x) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

5.1.6. Solucionar as reclamações do CONTRATANTE sobre falhas nos serviços prestados.

5.1.7. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

CLÁUSULA 6ª - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

6.1. São deveres do CONTRATANTE, dentre outros previstos no Capítulo IV do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001:

6.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

6.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

6.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

6.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

6.1.4.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

6.1.5. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

6.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CONTRATANTE.

6.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 60 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, quais sejam: (i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de



telecomunicações; (ii) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel.

6.1.8. Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA;

6.1.9. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independente de qualquer formalização de notificação.

6.1.10. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede, ainda que as mesmas possam ser adquiridas por intermédio da conexão. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

6.1.11. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

6.2. Em relação aos serviços de comunicação multimídia, nos termos do Artigo 59 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, o CONTRATANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

6.2.1. de acesso ao serviço;

6.2.2. ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

6.2.3. à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

6.2.4. à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

6.2.5. ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

6.2.6. ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo, ressalvando-se os ônus relativos ao prazo mínimo de vigência previstos na cláusula décima deste instrumento.

6.2.7. não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;



6.2.8. ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

6.2.9. ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;

6.2.10. de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;

6.2.11. à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

6.2.12. à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

6.2.13. a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

6.2.14. a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

6.2.15. a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

6.2.16. à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

6.2.17. ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

6.3. O CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente qualquer problema que identificar em sua conexão ou acesso à internet, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

6.4. – A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CONTRATANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja.

6.5. – Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CONTRATANTE:

6.5.1. – Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

6.5.2. – Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privados, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;

6.5.3. – Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de *cookies*, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

6.5.4. – Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (mala direta ou *spam*), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.



6.5.5. – Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

6.6 No caso de ocorrer alterações na configuração dos equipamentos ou conexões, provocadas pelo CLIENTE, será cobrada a taxa de configuração estipulada no TERMO DE CONTRATAÇÃO para restabelecer a prestação dos serviços, valor que será incluído na próxima fatura mensal.

6.7 A não utilização dos serviços pelo CLIENTE, mesmo em caso de suspensão por inadimplência, não o isenta o pagamento dos valores contratados e especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

CLÁUSULA 7ª - DOS PREÇOS, DA FORMA E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. – Pelos serviços de acesso à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.1.1. O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, podendo a discriminação constar separadamente quando se tratar de serviços de natureza jurídica distinta.

7.1.2. O TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CONTRATANTE em decorrência dos serviços de instalação, bem como o valor a ser pago pelo CONTRATANTE em virtude da locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as partes convencionaram a disponibilização dos equipamentos mediante comodato.

7.2. Adicionalmente, o CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

7.2.1. Mudança de endereço do CONTRATANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

7.2.2. Rompimento de cabo, manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CONTRATANTE;

7.2.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existem falhas na conexão, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CONTRATANTE, ou problemas na própria infra-estrutura e equipamentos do CONTRATANTE;

7.2.4. A retirada de equipamentos, caso o CONTRATANTE tenha anteriormente negado o acesso das CONTRATADAS às suas dependências;

7.3. A CONTRATADA poderá, ao seu exclusivo critério, conceder descontos ou abatimentos, por período determinado ou indeterminado, o que será informado pela CONTRATADA através do endereço eletrônico da mesma.

7.3.1. Estes descontos e abatimentos não constituem direito adquirido ou perpétuo do CONTRATANTE, podendo ser revogados a qualquer momento pela CONTRATADA, a exclusivo critério da mesma, mediante simples informativo no endereço eletrônico da CONTRATADA.



7.3.2. A revogação de descontos ou abatimentos ocorrerá independentemente de se constar no TERMO DE CONTRATAÇÃO a adesão do CONTRATANTE ao referido benefício.

7.4. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

7.5. Os serviços serão prestados pela CONTRATADA, em regra, na modalidade “pós pago”, ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá depois da sua prestação mensal. Entretanto, verificando a CONTRATADA qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do CONTRATANTE, esta poderá alterar, de imediato, a exclusivo critério da mesma, a modalidade de cobrança para pré-pago, modalidade em que o pagamento do CONTRATANTE deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

7.6. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, a CONTRATANTE será obrigada ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro data die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

7.7. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA do período, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

7.8. Os serviços prestados pela TRIWAY e descritos neste contrato serão cobrados mediante emissão de boleto bancário, que será enviado ao endereço do CLIENTE. A CONTRATADA poderá ainda providenciar emissão de carnê, efetivar a cobrança mediante débito em conta corrente autorizado pelo CLIENTE, podendo enviar de SMS para cobrança ou qualquer outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

7.9. O não recebimento da cobrança pelo CONTRATANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data do vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento, pelos números 116, 0800 701 3196 e 0800 51 3196 para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados.

7.10 O CLIENTE reconhece desde já que os valores objeto do presente contrato constituem dívida líquida e certa para com a TRIWAY, inclusive nas hipóteses previstas cláusula décima, subitens 10.1.1 e 10.2, podendo a TRIWAY, em caso de não pagamento, a seu critério, emitir as devidas faturas e posteriores duplicatas, podendo encaminhar o (s) título (s) à Protesto, bem como promover a cobrança judicial.

7.11. O CONTRATANTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do



presente Contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CONTRATANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores.

7.12. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CONTRATANTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributos(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

7.13. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a (05) cinco dias, poderá implicar a critério da CONTRATADA, independentemente de prévia comunicação, na suspensão automática dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora.

7.1.14 Constitui obrigação de o CLIENTE manter atualizado seu endereço junto à TRIWAY, ficando desde logo ajustado que a desatualização de endereço não pode ser utilizado pelo CLIENTE para eximir-se da cobrança, ficando também a TRIWAY nessa circunstância autorizada a fazer as notificações e intimações por Edital.

7.1.15 Depois de extinto o contrato pela inadimplência do CLIENTE, caso ele efetue o pagamento débito, a TRIWAY somente habilitará novo contrato se houver viabilidade e/ou capacidade técnica em seu provedor, caso em que ainda não estará obrigada a garantir a mesma denominação da *home page*, *login* e endereço eletrônico.

CLÁUSULA 8ª – DA ANATEL

8.1. Nos termos da Resolução nº 272, de 09 de agosto de 2001, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora contra contratada podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo nº 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

8.1.1 Sede

End: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP: 70.070-940 – Brasília – DF

Pabx: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12

8.12. Correspondência Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940

Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

8.13. Atendimento Documental – Biblioteca

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília – DF, CEP: 70.070-940

CLÁUSULA 9ª - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE



9.1. Será de responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infra-estrutura necessária (computadores) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

9.2. Será de responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

9.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CONTRATANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

9.4. A CONTRATADA em hipótese alguma será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, quando estas danos forem decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CONTRATANTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infra-estrutura.

9.5. O CONTRATANTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicações das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

9.6. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação de pessoas na autorizadas, falhas na Internet, na infra-estrutura do CONTRATANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento de programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

9.6.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pela CONTRATANTE quando do acesso a internet, que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, Voip, Jogos on-line, Programas P2P, entre outros.

9.6.2. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade da CONTRATANTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes.

9.7. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação que se deu causa a CONTRATANTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.



9.8. O CONTRATANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos em comodato.

9.9. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

9.10. A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas nos serviços de conexão multimídia para atividades de manutenção na rede, as quais poderão ter duração máxima acumulada de 20 (vinte) horas no mês, devendo comunicá-las ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 12 (doze) horas, por e-mail ou através de disponibilização de anúncio em seu endereço na internet www.triway.net.br.

9.11. A CONTRATADA atenderá às solicitações do CONTRATANTE para reparos na conexão, dentro dos prazos estabelecidos para o plano contratado.

9.12. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter a conexão e o acesso permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede, falhas em seus equipamentos e instalações, rompimento parcial ou total dos meios de rede, motivos de força maior tais como causas da natureza, catástrofes e outros previstos na legislação.

9.12.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo CONTRATANTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

9.12.2. Os serviços ora contratados não são adequados para finalidades que deles exijam a continuidade permanente ou mesmo a garantia de taxas mínimas de paralisação ou desempenho e, dessa forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o CONTRATANTE venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial da CONEXÃO ou do ACESSO.

9.12.3. Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a 30 (trinta) minutos, em relação ao total de horas do mês, conforme o seguinte cálculo: Desconto = Valor da Mensalidade X Horas de Interrupção/1.440.

9.13. A CONTRATANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.



9.14. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou prática de atividades e condutas negativas pelo CONTRATANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos pelo presente Contrato.

9.15. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas atmosféricas. Da mesma forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes.

9.16. As partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

9.17. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pela CONTRATANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos deste Contrato.

9.18 A velocidade é garantida entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. Por características da rede mundial de computadores - INTERNET, não há garantias da velocidade quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

9.19 O CONTRATANTE entende e concorda que a velocidade contratada pode variar dependendo do equipamento (computador) por ele utilizado, tráfego de dados na INTERNET (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da CONTRATADA. A CONTRATADA garante o mínimo de 30% (trinta por cento) da velocidade nominal contratada.

CLÁUSULA 10ª – DA VIGÊNCIA E EXTINÇÃO

10.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo mínimo inicial determinado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento, prorrogando-se de forma automática e por tempo indeterminado, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas.

10.1.1. A extinção do presente contrato poderá ser promovida por qualquer dos contraentes, sendo que se isto ocorrer por iniciativa do CLIENTE, independente do motivo, antes de vencido o prazo inicial fixado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, deverá o CLIENTE pagar à TRIWAY a título de indenização pela extinção antecipada, 30% (trinta por cento) do valor de todas as parcelas vincendas até completar o prazo mínimo 12 meses. Depois de decorrido o prazo inicial contratado e o presente contrato estiver prorrogado por prazo indeterminado, bastará para a sua extinção, de iniciativa de qualquer das partes, o aviso escrito ao outro contraente com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

10.1.2. A extinção do presente contrato poderá ocorrer a qualquer momento, por iniciativa da TRIWAY, sem ônus, se a causa for decorrente de motivo de ordem técnica, força maior ou caso fortuito, quando estes eventos se constituírem em impedimento ao prosseguimento do contrato, não desobrigando, contudo, o CLIENTE de saldar eventuais débitos pendentes independentes de sua natureza.



10.1.3. Ocorrendo a hipótese prevista no item “10.1.2” a TRIWAY comunicará a extinção ao USUÁRIO com 30 (trinta) dias de antecedência.

10.2. É facultado ao USUÁRIO a opção pela modalidade especial de contratação pelo prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, ficando nesta hipótese, desde que cumprido integralmente este prazo, dispensado do pagamento da taxa de instalação, mas confirmada a opção, se o CLIENTE der causa ao rompimento do contrato antes de decorrido o prazo de 24 meses, ficará obrigado então ao pagamento da taxa de instalação, cujo valor está especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sem prejuízo do pagamento da indenização pela extinção antecipada, conforme previsto no item 10.1.1 desta cláusula, cujas cobranças se efetivarão de acordo com as condições estabelecidas na cláusula sétima deste instrumento.

10.3. O presente contrato extingue e substitui, de modo automático e com a anuência expressa do USUÁRIO, contratos anteriores até então vigentes de mesmo objeto e no mesmo local de instalação, passando a vigorar a partir da presente data condições atuais pactuadas no presente instrumento, em especial no que se refere a prazos e valores.

10.4. A formalização da rescisão antecipada pela CONTRATANTE deverá ser efetuada mediante notificação à CONTRATADA, justificando o motivo correspondente, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem prejuízo das penalidades acima relacionadas, devendo ainda a CONTRATANTE estar em dias com suas obrigações.

10.5. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante Notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

10.5.1. Descumprimento ou cumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

10.5.2. Atraso no pagamento em período superior a 10 (dez) dias;

10.5.3. Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa.

10.6. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

10.6.1. Em caso de notificação por escrito à parte contrária no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término de vigência deste instrumento.

10.6.2. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

10.6.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

10.6.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;



10.6.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

10.6.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias, desde que a CONTRATADA esteja em dia com todas suas obrigações.

10.7. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará:

10.7.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.

10.7.2. A perda pela CONTRATANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

10.7.3. A obrigação da CONTRATANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos;

10.8. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do CONTRATANTE nociva a terceiros ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CONTRATANTE, respondendo o CONTRATANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

10.9. A responsabilidade de cada uma das partes perante a outra limitar-se-á aos danos diretos efetivamente sofridos pela parte lesada, excluindo-se eventuais lucros cessantes, perda de receita e danos indiretos. Nenhuma das partes será, em hipótese alguma responsável por perdas e danos porventura devidos pela outra parte a usuários dos serviços de internet, nem por penalidades de qualquer natureza impostas pelo Poder Público.

10.10. Sem prejuízo do disposto no item 10.9 acima, a responsabilidade de cada uma das partes está limitada incondicionalmente ao montante integral fixado no presente Contrato, TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

10.11 Fica resguardado à TRIWAY a cobrança de débitos de responsabilidade do CLIENTE, decorrentes dos contratos ora extintos na forma do item 2.3, ficando a TRIWAY autorizada pelo o CLIENTE a lançar referidos valores nos documentos de cobrança gerados a partir do presente contrato.

CLÁUSULA 11ª – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

11.1 A TRIWAY garante o nível mensal de disponibilidade dos serviços de 90,5%, bem como concede ressarcimento por eventual indisponibilidade dos serviços, caso o nível mensal de disponibilidade fique baixo deste percentual, cuja responsabilidade da falha seja comprovadamente da TRIWAY. Porém não haverá ressarcimento por parte da TRIWAY de lucros cessantes.

11.2. A manutenção preventiva e/ou substituição de equipamentos que necessite a suspensão da prestação dos serviços será preferencialmente nos horários de baixa



demanda e mediante aviso prévio com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por um período de manutenção não superior a 6 (seis) horas.

11.3. Excetuam-se como interrupções do serviço para efeito de ressarcimento por indisponibilidade: ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços, falta de energia elétrica no ambiente do CLIENTE e/ou da TRIWAY; casos fortuitos e de força maior; limitações ou falhas impostas por redes de outras operadoras; interrupção pré-agendada de qualquer natureza, ou quaisquer outras causas fora do controle da TRIWAY.

11.4. A TRIWAY manterá equipe técnica dedicada para atendimento de problemas durante o horário comercial e equipe de plantão para atendimentos de emergência.

11.5. O tempo previsto para restabelecimento dos sistemas de transmissão após a abertura do chamado, será de acordo com a tabela abaixo e a gravidade da ocorrência:

Nível de Gravidade	Descrição	Tempo para Restabelecimento
1	Serviço Completamente Indisponível	24 horas
2	Serviço com Degradação de Qualidade	48 horas

11.6. Para cálculo do período de interrupção será considerado o intervalo de tempo entre a abertura do chamado através da Central de Atendimento a Clientes até o completo restabelecimento do serviço comunicado pela TRIWAY.

11.7 A TRIWAY efetuará o ressarcimento pela indisponibilidade do serviço, na forma de desconto mensal na fatura do mês subsequente à ocorrência, sendo que o valor do desconto será determinado pelo tempo de indisponibilidade que exceder o Nível de disponibilidade dos serviços definido no item 11.3 desta cláusula, de acordo com seguinte fórmula:

$$D = \frac{VM \times n}{1440}, \text{ onde:}$$

D = Desconto;

VM = Valor mensal do serviço (Parte da TRIWAY);

n = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos indisponíveis;

1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.

11.8. O período mínimo de falha a ser considerado para efeito de desconto ser de 30 (trinta) minutos consecutivos.

11.9. A conexão e os equipamentos instalados de propriedade da TRIWAY, em caso de cancelamento ou extinção do contrato, deverão ser devolvidos pelo CLIENTE, no prazo 72 (setenta e duas) horas, em perfeito estado de conservação. Os equipamentos de propriedade da TRIWAY que forem instalados serão protocolados mediante assinatura de Termo de Responsabilidade por parte do USUÁRIO.

11.10 Com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços, a TRIWAY poderá efetuar alterações em seu ambiente operacional e/ou nos serviços. Nestes casos, a TRIWAY comunicará o CLIENTE as alterações a serem efetuadas, com antecedência para que sejam executados eventuais ajustes no ambiente operacional da mesma.

11.11 No cumprimento das obrigações ora assumidas, a TRIWAY poderá empregar mão-de-obra, equipamentos e infra-estrutura de terceiros. Também poderá



contratar terceiros para o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

11.12 A TRIWAY pode tornar indisponível a prestação do serviço quando as instalações e/ou equipamentos do CLIENTE não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas por ocasião da instalação, bem como quando for constatada a conexão de equipamentos estranhos ao objeto do presente contrato.

CLÁUSULA 12ª – DA CONFIDENCIALIDADE

12.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para fins deste termo, a expressão “Informações Confidenciais” significa toda e qualquer informação verbal ou escrita tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

12.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas e essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

12.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

12.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

12.3.2. Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis a ação ou omissão das partes;

12.3.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que importa tal revelação.

12.3.4. Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos ou fiscais.

CLÁUSULA 13ª – DAS COMUNICAÇÕES

13.1. Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar recebimento.

13.2. Para os atos em que não são exigidas notificações, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios.

13.3. As conseqüências advindas do não atendimento, por qualquer das partes do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.



CLÁUSULA 14ª – DAS PENALIDADES

14.1. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á ao pagamento de multa compensatória no importe equivalente ao valor a ser pago pela CONTRATANTE frente aos serviços de acesso à internet e serviços de comunicação multimídia durante 05 (cinco) meses, de acordo com as quantias previstas no presente instrumento e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

CLÁUSULA 15ª – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANISTÓRIAS

15.1. O CONTRATANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente Contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.

15.2. As disposições deste Contrato e de seus Anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

15.3. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

15.4. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte da CONTRATANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberdade.

15.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

15.6. As cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

15.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

15.8. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CONTRATANTE.

15.8.1. Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, o CONTRATANTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na Cláusula Décima Primeira deste contrato.

15.9. O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.



15.10. O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-s, no que couber, a legislação de defesa do consumidor.

15.11. Poderá a CONTRATADA ceder os direitos e deveres deste instrumento a terceiros, sem a aquiescência do CONTRATANTE, o que desde já concorda o CONTRATANTE.

CLÁUSULA 16ª – DO FORO

16.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Ibirubá, Estado do Rio Grande do Sul, excluindo-se qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Ibirubá/RS, 22 de maio de 2.014.

TRIWAY	TRIWAY