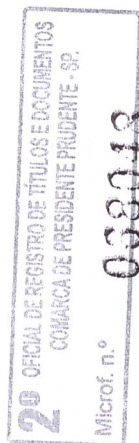


GRANDI TELECOM	Área: ATELCO Consultoria	Data emissão: 16/05/16
Logomarca: 	Página 1 de 9	



Contrato de Prestação de Provimento de Serviços de Conexão a Internet

Pelo presente instrumento, de um lado a Grandi Sistemas de Informações LTDA – ME, CNPJ 08.339.512/0001-99, situada a Rua: Marechal Candido Rondon, 537, Sala 07, Bairro Jardim Bongiovani, CEP: 19.050-190, na Cidade de Presidente Prudente, Estado de São Paulo, neste ato representada de acordo com seu contrato social, doravante denominado PRESTADORA, e de outro lado, o ASSINANTE devidamente identificado e qualificado no **ANEXO I – Termo de Adesão e Qualificação do ASSINANTE**, denominado “ASSINANTE”; considerando que:

- a. O SCM é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.
- b. A PRESTADORA presta PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO A INTERNET – PSCI de acordo com a Resolução ANATEL 614/2013 e que o ASSINANTE deseja contratar tais serviços, fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. A PRESTADORA prestará PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET – PSCI aos ASSINANTES que firmarem o TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO ASSINANTE - ANEXO I, através do serviço identificado no referido documento, que também contempla os PLANOS DE SERVIÇO E CONDIÇÕES COMERCIAIS.

1.2. O ASSINANTE optará no ANEXO I por um dos Planos de serviços disponibilizados comercialmente pela PRESTADORA, a forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança.

1.3. Por conta das evoluções tecnológicas, a PRESTADORA se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do serviço.

1.4. Serviço de valor adicionado (SVA), quando disponível, poderá ser requerido pelo Assinante/Cliente a qualquer momento, e estará sujeito à cobrança específica e a critérios previamente definidos no plano de serviços e informado no momento da solicitação ou constante da proposta comercial.

1.5. Integram o presente Contrato, como se dele fizessem parte, os seguintes documentos:

a. ANEXO I – Termo de Adesão e Qualificação do Assinante, com identificação dos Planos de Serviço e Condições Comerciais e Ativação dos Serviços.

b. ANEXO II – Termo de Permanência.

GRANDI TELECOM	Área: ATELCO Consultoria	Data emissão: 16/05/16
Logomarca: 	Página 2 de 9	

Parágrafo único – Caso o assinante opte por ter benefícios ofertados pela operadora deverá celebrar o termo de Permanência (anexo II).

1.6. Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:

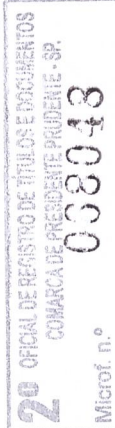
- a. **Assinante:** Pessoa natural ou jurídica, responsável pela contratação do SERVIÇO objeto deste Contrato junto à PRESTADORA, identificada e qualificada no Anexo I - Termo de Adesão e Qualificação do ASSINANTE.
- b. **Velocidade:** Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em kbps ou Mbps. Também pode ser utilizado o termo "BANDA" com o mesmo significado.
- c. **Conexão à Internet:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.
- d. **Informação Multimídia:** sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.
- e. **Plano de Serviço:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.
- f. **Serviços de telecomunicações:** É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.
- g. **Serviço de valor adicionado:** É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

2. Objeto

2.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação de PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET pela PRESTADORA.

3. Direitos e obrigações da PRESTADORA

- 3.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.
- 3.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 3.3. A prestadora manterá um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre 8:00h (oito horas) e 20:00h (vinte horas), nos dias úteis, através do número 0800 800 1792 além do seu sítio na internet www.granditelecom.com.br, para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados.



GRANDI TELECOM	Área: ATELCO Consultoria	Data emissão: 16/05/16
Logomarca: 	Página 3 de 9	



3.4. A Prestadora tornará disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

3.5. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

3.6. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora descontará da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

3.7. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares será amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas. O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

3.8. Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

3.9. Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados.

3.10. Tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada.

3.11. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços.

3.12. 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.

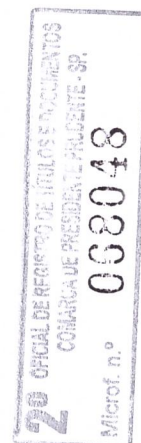
3.13. Manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

3.14. A Prestadora proporcionará meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

3.15. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada.

3.16. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

GRANDI TELECOM	Área: ATELCO Consultoria	Data emissão: 16/05/16
Logomarca: 	Página 4 de 9	



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

3.17. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

3.18. Na hipótese de constatação, pela PRESTADORA, de defeito no equipamento do ASSINANTE que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que o reparo seja expressamente solicitado por este, será cobrada uma taxa pela visita e pela realização dos reparos necessários. Tal taxa virá devidamente discriminada na Ordem de Serviço de atendimento, o qual será preenchido pelo técnico da Contratada e assinado pelo ASSINANTE ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos serviços ali discriminados.

3.19. O serviço prestado terá em contrapartida pagamento de taxa de instalação, adesão e configuração, e mensalidades pelo ASSINANTE.

3.20. A Contratada deverá Garantir os seguintes índices mínimos de desempenho:

- 97,5% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção.
- 40% da velocidade ofertada pela PRESTADORA e 100% da velocidade ofertada pela PRESTADORA nos planos empresariais.

3.21. A garantia acima está sujeita à configuração mínima do equipamento do ASSINANTE. Caso este não atenda aos requisitos mínimos de configuração estabelecidos, a PRESTADORA desobriga-se à garantia dos índices de qualidade.

3.22. A garantia estabelecida no item 3.20 não será exigível caso sobrevenha situações de caso fortuito ou força maior, tais quais eventos da natureza e calamidades, que impeçam a regular prestação do serviço.

4. DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

4.1. Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.

4.1.1. À liberdade de escolha da Prestadora.

4.1.2. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

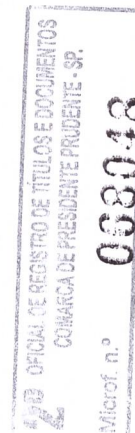
4.1.3. À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços.

4.1.4. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

4.1.5. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.

4.1.6. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

GRANDI TELECOM	Área: ATELCO Consultoria	Data emissão: 16/05/16
Logomarca: 	Página 5 de 9	



4.1.7. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997.

4.1.8. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.

4.1.9. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora.

4.1.10. À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora.

4.1.11. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

4.1.12. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

4.1.13. 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.

4.1.14. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

4.1.15. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

4.1.16. À continuidade do serviço pelo prazo contratual.

4.1.17. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

4.1.18. Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

4.2. Constituem deveres dos Assinantes:

4.2.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.

4.2.2. Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral.

4.2.3. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço.

4.2.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.

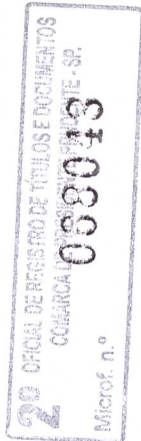
4.2.5. Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

4.2.6. Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

4.2.7. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas.

4.2.8. O ASSINANTE obriga-se a respeitar as normas do Comitê Gestor de Internet disponíveis no site www.cgi.org.br e as Políticas de Uso Aceitável divulgadas pela PRESTADORA em seu website sob pena de ter o contrato rescindido e arcar com as penalidades previstas no presente para inadimplemento contratual.

GRANDI TELECOM	Área: ATELCO Consultoria	Data emissão: 16/05/16
Logomarca: 	Página 6 de 9	



5. Preços, Pagamento dos Serviços e Reajustes

5.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o ASSINANTE deverá pagar a PRESTADORA a quantia correspondente ao Plano de Acesso contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no **ANEXO I, como Planos de Serviço e Condições Comerciais**.

5.2. A forma de pagamento do serviço será optada pelo ASSINANTE e especificada no **ANEXO I – Planos de Serviço e Condições Comerciais**.

5.3. O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de Preços da PRESTADORA vigente no ato da sua respectiva solicitação.

5.4. O reajuste da Tabela de Preços da PRESTADORA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base. Sem prejuízo do disposto acima.

5.5. O reajuste a que se refere a cláusula 5.4, dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo ASSINANTE e pela variação do índice IPC/FIPE, no caso de Assinante pessoa física, e IGPM, no caso de Assinante pessoa jurídica. Caso seja vedada legalmente a utilização desses índices, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da PRESTADORA.

5.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo ASSINANTE, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como os todos os custos para a cobrança dos valores devidos.

5.7. Os serviços poderão ser totalmente interrompidos pela PRESTADORA caso o ASSINANTE permaneça inadimplente no tocante à obrigação de pagamento por mais de 10 (dez) dias. Após 30 dias de inadimplência do ASSINANTE, ficará autorizada a PRESTADORA a cancelar os serviços, e após 45 dias, a inscrever o ASSINANTE em cadastros de inadimplentes, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da PRESTADORA.

6. Taxa de Instalação

6.1. Como forma de implantação do serviço, A PRESTADORA cobrará uma taxa de instalação. Tanto a taxa como a forma de pagamento, constarão expressamente no **ANEXO I – Planos de Serviço e Condições Comerciais**, sob a denominação de "TAXA DE INSTALAÇÃO".

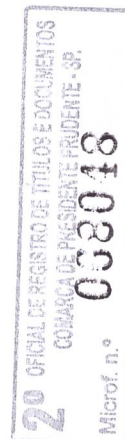
6.2. Caso o ASSINANTE opte pelo pagamento integral da taxa de instalação á vista no ato da contratação, poderá a critério da PRESTADORA, receber um desconto indicado no **ANEXO I – Planos de Serviço e Condições Comerciais**.

7. Vigência e Rescisão

7.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado.

7.2. As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa. No entanto, a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por escrito, de qualquer uma das partes tal correspondência deverá ser endereçada à outra Parte por fax-

GRANDI TELECOM	Área: ATELCO Consultoria	Data emissão: 16/05/16
Logomarca: 	Página 7 de 9	



símile, carta ou outro meio de entrega física com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato, devendo o ASSINANTE quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento do serviço.

7.3. Fica assegurada à PRESTADORA o direito de interromper os serviços imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, no caso em que houver uma impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do ASSINANTE, dos termos ora estabelecidos.

7.4. Faculta-se ao ASSINANTE o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à PRESTADORA direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da PRESTADORA.

7.5. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a PRESTADORA poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato, que estejam instalados no computador e/ou no endereço do ASSINANTE no prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços. Caso o ASSINANTE obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos deverá ressarcir a PRESTADORA nos valores necessários para reposição dos equipamentos, considerando-se neste caso, o preço de mercado dos equipamentos novos.

7.6. Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela PRESTADORA a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, para adaptá-lo às mudanças da prestação de serviços, sem prejuízo, porém do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoado anteriormente ao cancelamento ou alteração. As alterações serão levadas ao conhecimento dos ASSINANTES, através de carta a ser enviada pela PRESTADORA.

8. Novação

8.1. Fica estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação à eventual descumprimento o contrato pela outra parte não representará renúncia do direito à rescisão, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais, não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio à parte infratora.

9. Cessão e Transferência

9.1. A PRESTADORA poderá, desde que avise o ASSINANTE com 30 (trinta) dias de antecedência ao ASSINANTE ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente o presente Contrato e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes sem a prévia concordância, da outra parte. O ASSINANTE poderá ceder o presente contrato, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia pela PRESTADORA e que esta seja comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência.

GRANDI TELECOM	Área: ATELCO Consultoria	Data emissão: 16/05/16
Logomarca: 	Página 8 de 9	

10. Disposições Gerais

10.1. O presente contrato se aplica as pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto.

10.2. As informações contidas no **ANEXO I – Planos de Serviço e Condições Comerciais** vinculam diretamente o ASSINANTE aos termos do presente termo.

10.3. No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia o ASSINANTE poderá se dirigir à Anatel cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília DF. CEP: 70070-040 e ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331.

10.4. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel: (a) o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (b) a disponibilidade do serviço nos índices contratados; (c) a emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (d) 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; (e) a rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (f) O número de reclamações contra a prestadora; (g) o fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

10.5. Fica eleito o foro da Comarca do ASSINANTE para esclarecer as questões que se originarem deste regulamento.