

## Plano de Serviço e Contrato de Permanência – SCM - PF

DADOS DA CONTRATADA			
Razão Social	BITCOM PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INTERNET LTDA		
Telefone	(54) 3209.9000		
E-mail de Contato	juridico@bitcom.psi.br		
CNPJ	00.413.707/0001-20		
IE	029/0303206		
Endereço da Empresa	Rua Bento Gonçalves, 1012 - Centro		
Cidade / UF / CEP	Caxias do Sul-RS-RS Cep: 95020-430		
DADOS DO CLIENTE			
Nome			
CPF		RG	Data de Nasc.
Endereço Inst			
Cidade/UF/CEP			
Telefones			
E-mail			
Nome da Mãe			
PLANO DE SERVIÇO - (Vinculado ao Contrato de SCM)			
Serviço Contratado			
Garantia de Banda			
Valor mensal do Serviço			
CONTRATO DE PERMANÊNCIA – (Vinculado ao Contrato de SCM)			
Permanência	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Prazo de Permanência	<input type="checkbox"/> 12 meses
Valor Mensal do Serviço com Desconto de Permanência			R\$
Valor Total Mensal com Desconto de Permanência			R\$
<b>Multa por Rescisão Antecipada = Valor Mensal do Serviço – (menos) Valor Mensal do Serviço com Desconto de Permanência x número de meses de utilização do serviço.</b>			
Dia de Vencimento	<input type="checkbox"/> 05 <input type="checkbox"/> 08 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/> 30	Forma de Pagamento	
Consultor:		Região de Contrato	
<b>Com a contratação dos serviços o Assinante declara conhecimento inequívoco e concordância com os termos da Política de Administração de Pacotes.</b>			

Assinatura Cliente:

**OBS: ESTES SERVIÇOS ESTÃO SENDO COMERCIALIZADOS EM FORMATO DE COMBO, DESTE MODO, OS MESMOS NÃO PODERÃO SER COMERCIALIZADOS POR ESTES VALORES INDIVIDUALMENTE.**

## **CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

### **Fruição do Serviço**

A fruição do Serviço de Comunicação Multimídia dependerá de:

- Contratação prévia;
- Adimplemento do preço.

A velocidade contratada está sujeita à variação de acordo com as condições da rede ou do conteúdo acessado pelo Assinante.

A escolha do Plano de Serviço pelo Assinante está sujeito à verificação da disponibilidade técnica.

### **Atendimento Técnico**

1. O atendimento técnico dar-se-á por meio do Centro de Atendimento, no formato 24 horas por dia, 7 dias por semana, nos telefones: 0300.140.9050, 0800.648.9050 ou (54) 3209-9050.
2. **Reparo:** O suporte, assistência técnica e manutenção serão prestados exclusivamente pela Prestadora ou por empresa a seu serviço, espontaneamente, ou mediante abertura de chamado pelo Assinante através do Centro de Atendimento. A partir da abertura do chamado passará a contar o prazo para o atendimento que será de até 24h comerciais, de segunda a sexta, das 8:00h as 18:00h.
3. **Instalação/Ativação:** O equipamento será instalado pela Prestadora ou por empresa a seu serviço, no prazo de 10 (dez) a 30 (trinta) dias úteis a partir da contratação, mediante o pagamento da taxa de ativação, conforme o Plano de Serviço contratado e não poderá sob nenhuma hipótese, mesmo após a rescisão contratual, ser removido pelo Assinante ou por terceiros não autorizados pela Prestadora.
4. **Mudança de Endereço:** A instalação/ativação resultante de mudança de endereço levará em conta a viabilidade técnica e caso não seja possível prestar o serviço na nova localidade, poderá incidir a multa prevista no Contrato de Permanência, se for o caso. A instalação/ativação será realizada pela Prestadora ou por empresa a seu serviço, no prazo de 10 (dez) a 30 (trinta) dias úteis a partir da solicitação de alteração de endereço pelo Assinante.

### **Permanência**

Na hipótese do Assinante ter optado pelo Contrato de Permanência, deverá reportar-se ao Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, em especial à cláusula 7, a qual dispõe sobre as regras e condições que regulam o regime de permanência.

Assinante e Prestadora estão de acordo com as condições acima e declaram a aceitação de seus termos, bem como relativamente ao Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, ao qual este Plano de Serviço e Contrato de Permanência se vinculam, não podendo assim, a qualquer tempo, alegar desconhecimento ou incompreensão das cláusulas pactuadas.

Os signatários do presente instrumento asseguram e afirmam que são os representantes legais com poderes para assumir obrigações em nome das Partes e representar de forma efetiva seus interesses. Política de Administração de Pacotes é o conjunto de regras entre a Franqueadora e Franqueada que trata da gestão pela Prestadora Provedor de Serviços de Internet Ltda. (“Franqueadora”), dos serviços contratados pelo Assinante, e prestação de serviços inerentes, acessórios ou complementares ao SCM, na forma prevista no artigo 61 da Resolução n.º 73/98 e artigo 41 da Resolução 614/13 da Anatel. A administração de pacotes pela Prestadora não implica em responsabilidade da mesma pelos serviços prestados por terceiros, que se mantêm exclusivamente com os mesmos para todos os fins de direito.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

---

### I – SUJEITOS DO CONTRATO

#### • *Partes*

**BITCOM PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INTERNET LTDA (“CAXIAS DO SUL - BITCOM MATRIZ”)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 00.413.707/0001-20, com sede, na Rua Bento Gonçalves, 1012 - Centro, CEP 95020-430, no Município de Caxias do Sul-RS, Estado do Rio Grande do Sul, outorgada pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel a prestar Serviços de Comunicação Multimídia, pelo Ato n. 1276 de 24 de fevereiro de 2015, representada na forma dos atos constitutivos, a seguir denominada Prestadora; e a pessoa jurídica aderente ao Plano de Serviço contratado, neste instrumento denominado Assinante;

Em conjunto, Prestadora e Assinante denominadas “Partes” e, isoladamente, “Parte”, dão forma regular e estável ao presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (“Contrato”), mediante adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável.

### II – DEFINIÇÕES

#### • *Para Interpretação e Integração Contratual.*

Assinante: pessoa natural ou jurídica que utiliza serviço de telecomunicações de interesse coletivo;

Atendimento: interações entre Prestadora e o Assinante, independentemente do originador da interação;

Contrato de Permanência: documento firmado entre Assinante e Prestadora, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício concedido ao Assinante em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço;

Centro de Atendimento: órgão da Prestadora de SCM responsável por registrar e protocolar reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pelo Grupo ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;

Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

Prestadora: É a CAXIAS DO SUL - BITCOM MATRIZ, pessoa jurídica devidamente autorizada a prestar o SCM e Franqueada do Sistema de Franquias Bitcom.

Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de SCM com até cinquenta mil acessos em serviço; Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM” ou “Serviço”): 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;

Serviço de Valor Adicionado (SVA): 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;

Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica, que pode sofrer degradação por motivos alheios à vontade das Partes.

### III – CLÁUSULAS CONTRATUAIS

#### •Objeto e Obrigações das Partes.

**1. OBJETO:** Constitui objeto deste instrumento a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, na modalidade pós-pago, detalhada no Plano de Serviço e Contrato de Permanência.

• Integram este Contrato para todos os fins de direito, o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência, se houver.

**2. DIREITOS DO ASSINANTE:** Constituem direitos do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- acesso ao SCM, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições do Plano de Serviço e Contrato de Permanência;
- tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais

e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

- prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014, ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito e custos inerentes, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
- receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do Serviço e pagamento da taxa;
- rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;
- prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
- respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação, pela Prestadora;
- encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- continuidade do Serviço pelo prazo contratual;
- recebimento de documento de cobrança pelos serviços prestados em formato e com antecedência adequada;
- 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, em até 10 (dez) dias.
- suspensão da prestação do Serviço e do preço, sem ônus, mediante requerimento à Prestadora, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento no mesmo endereço;
- solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do Serviço suspenso, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

**Parágrafo Único.** O tempo de suspensão previsto acima não será descontado do Contrato com prazo de permanência.

- acesso ao histórico de suas demandas, por meio de solicitação junto à Prestadora, que responderá dentro do prazo regulamentar.

•

**3. DEVERES DO ASSINANTE:** Constituem deveres do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; efetuar o pagamento referente à prestação do Serviço;
- providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
- respeitar os bens públicos e da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
- cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- 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; e,
- comunicar imediatamente à Prestadora:
  - a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
  - b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
  - c) qualquer alteração das informações cadastrais.

Parágrafo Único. A não utilização do Serviço não implica no cancelamento automático do mesmo ou deste Contrato, estando o Assinante, portanto, sujeito à cobrança regular a eventuais consequências do não pagamento, até a efetiva rescisão do Contrato.

**4. DIREITOS DA PRESTADORA:** Constituem direitos da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,
- contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- suspender parcialmente o serviço por falta de pagamento, mediante redução da velocidade contratada, através de notificação ao Assinante;
- suspender totalmente o serviço por falta de pagamento, após transcorrido o prazo de suspensão parcial;
- rescindir o Contrato por falta de pagamento, após transcorrido o prazo de suspensão total;
- incluir o nome do devedor nos cadastros de inadimplência, em caso de rescisão por falta de pagamento;
- suspender totalmente o serviço no caso de inadimplemento do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação;
- Iniciar os procedimentos de suspensão parcial e total imediatamente após a notificação ao Assinante acerca da resposta de indeferimento à eventual contestação da cobrança.

•

- Incluir o nome do Assinante nos cadastros de inadimplência no caso de não devolução de equipamentos quando da rescisão contratual.
- Cobrar por danos causados aos equipamentos da Prestadora.

**5. DEVERES DA PRESTADORA:** Constituem deveres da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- manter um Centro de Atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel.  
descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, em caso de interrupção ou degradação da qualidade do Serviço que não sejam imputadas a fatos de terceiros;

**Parágrafo Único.** O Assinante não terá direito ao desconto caso as falhas no Serviço derivem de problemas em seus terminais, equipamentos e/ou rede interna, ou ainda quando decorrentes de falta de energia elétrica, intervenção de terceiros, caso fortuito ou motivo de força maior.

- comunicar aos Assinantes, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, com o respectivo abatimento no preço da assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;
- efetuar o referido desconto no próximo documento de cobrança em aberto;
- enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia e do Plano de Serviço contratado;
- tornar disponíveis ao Assinante, 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, Ofertas Conjuntas e promoções;
- prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 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.
- tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.
- manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.
- Atender, no prazo de vinte e quatro horas a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere cláusula 2.18.
- Em caso de suspensão total por inadimplemento, restabelecer o serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do pagamento do débito na forma acordada, desde que antes da rescisão Contratual.

**6. EQUIPAMENTOS:** A fruição do Serviço de Comunicação Multimídia depende da instalação de equipamento(s) homologado(s) pela Anatel, que possibilite(m) a conexão à internet.

•

- O(s) equipamento(s) instalado(s) pela Prestadora é(são) de sua exclusiva propriedade ou de terceiros por si contratados.
- O(s) equipamento(s) deverá(ão) ser devolvido(s) pelo Assinante quando da rescisão do Contrato, no mesmo estado em que foi(ram) instalado(s). A retirada do(s) equipamento(s) será realizada pela Prestadora ou por terceiros a seu serviço, mediante agendamento prévio.
- Caso seja constatado pela equipe de instalação e retirada, que o(s) equipamento(s) estão avariado(s) o Assinante deverá indenizar a Prestadora no valor mínimo de R\$ 500,00 (quinhentos reais), conforme o(s) equipamento(s) instalado(s).
- Caso o(s) equipamento(s) não seja(m) devolvido(s) pelo Assinante o mesmo estará obrigado ao pagamento do valor mínimo de R\$ 500,00 (quinhentos reais), conforme o(s) equipamento(s) instalado(s).

A falta de pagamento do valor devido por avaria ou não devolução ensejará a cobrança por meios



extrajudiciais e judiciais, bem como a inscrição do nome do Assinante em cadastros de inadimplência.

**7. AUTORIZAÇÕES:** Por meio deste Contrato o Assinante autoriza a Prestadora as práticas que seguem.

- Enviar material publicitário, inclusive por meio de *e-mail marketing*, contendo informações de seus produtos e/ou serviços, bem como de seus parceiros.
- A divulgar o seu nome na condição de cliente.
- As autorizações podem ser canceladas a qualquer tempo, mediante comunicação à Prestadora junto ao Centro de Atendimento.

**8. PERMANÊNCIA:** A Prestadora, a seu exclusivo critério, ofertará benefícios ao Assinante, por meio de instrumento próprio (Contrato de Permanência), com condições diferenciadas de fruição do Serviço, vinculadas a prazo permanência e com previsão de multa por rescisão antecipada, conforme artigo 57 da Resolução 632/2014.

- Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.
- Não incidirá a multa por rescisão antecipada do Contrato de Permanência pelo Consumidor em caso de descumprimento contratual pela Prestadora, devidamente comprovado.
- O prazo de permanência para Consumidor corporativo é de livre negociação.
- O Contrato de Permanência de Consumidor corporativo deve ser firmado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato.

**9. ATENDIMENTO:** O atendimento ao Assinante será prestado na forma das regras abaixo previstas.

- **Protocolo:** O Assinante receberá um número de protocolo a cada Atendimento realizado e sempre

\_\_\_\_\_ que a interação for originada pelo mesmo, o protocolo será gerado no início do Atendimento.

- Em 24 (vinte e quatro) horas a contar do Atendimento, o Assinante receberá no telefone informado em seu cadastro, por e-mail ou SMS, o número do protocolo gerado.
- **Resposta:** As informações solicitadas pelo Assinante devem ser prestadas imediatamente, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- As reclamações do Assinante deverão ser resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- As solicitações do Assinante relativas à instalação ou mudança de endereço, devem atender ao prazo adequado, de acordo com as peculiaridades de cada serviço.
- Motivo de força maior ou caso fortuito, tais como intempéries do clima, poderão impactar nos prazos de atendimento, solução e resposta.

- **Histórico de Demandas:** O Assinante tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas, que deverão conter no mínimo informações de número de protocolo, data e hora de registro e de conclusão do atendimento, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

A Prestadora manterá o histórico das demandas do Assinante por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

- Caso o Assinante solicite, a Prestadora enviará o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Assinante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
- O histórico das demandas do Assinante estará disponível para consulta no site <http://www.bitcom.psi.br/web/>, aba Área do Assinante, menu Central de Atendimento, mediante inclusão de usuário e senha.
- **Solicitação de Cancelamento/Rescisão Contratual:** Sempre que o Assinante solicitar a rescisão do Contrato o mesmo será informado sobre eventuais condições especiais aplicáveis, tais como multas por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.
- O endereço eletrônico para pedido de rescisão sem intervenção de atendente é <http://www.bitcom.psi.br/cancela> e os endereços para atendimento presencial para pedidos de rescisão estão disponíveis no site <http://www.bitcom.psi.br/web/>.
- Nas hipóteses de rescisão sem intervenção de atendente, o Assinante receberá uma cópia do formulário no *e-mail* que houver informado no documento e para os casos de rescisão presencial, o Assinante receberá uma via física do documento de cancelamento/rescisão.

**10. DAS FORMAS DE ATENDIMENTO:** O atendimento ao Assinante poderá ser Remoto e Presencial, cada um prestado na forma prevista nas regras abaixo, conforme as peculiaridades da demanda.

- **Atendimento Telefônico:** O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora é do tipo remoto, disponibilizado pelos números 0300.140.9050, 0800.648.9050 ou (54) 3209-9050, sendo responsável de forma direta ou por encaminhamento ao setor competente, pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

Parágrafo Único. Para questões administrativas, financeiras e comerciais, o Centro de Atendimento Telefônico está disponível das 8h00min às 20h00min, em dias úteis.

- A Prestadora manterá a gravação das comunicações realizadas com o Assinante, pelo prazo de 90 (noventa) dias.
- A gravação será disponibilizada ao Assinante no prazo de 10 (dez) dias, a contar da solicitação.
- **Atendimento por Internet:** Atendimento por Internet é do tipo remoto e se dá pela página da Prestadora no endereço <http://www.bitcom.psi.br/web/>, Área do Usuário, Central do Assinante, ou ainda pelo chat disponibilizado na página principal.
- **Atendimento no Estabelecimento:** Atendimento no Estabelecimento é do tipo presencial na sede da Prestadora ou em estabelecimento associado à sua marca.
- **O Atendimento no Estabelecimento é oferecido em dias úteis e horário comercial.**

**11. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO, REAJUSTE E CONTESTAÇÃO:** O Assinante deverá pagar à Prestadora o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Plano de Serviço e/ou Contrato de Permanência.

- O atraso ou inadimplemento do valor devido importará na incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pelo IGP-M (FGV) e multa de 2% (dois por cento) sobre o débito. O inadimplemento do preço poderá ensejar, a critério da Prestadora, o encaminhamento do título a protesto, a inclusão do nome do Assinante nos órgãos de proteção ao crédito e a cobrança judicial e/ou extrajudicial do débito.
- O preço do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, pela variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo.
- Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Prestadora.
- Na hipótese de rescisão do Contrato por inadimplemento do preço, o mesmo será restabelecido mediante o pagamento do principal, juros, multa, correção monetária e outros custos inerentes à reativação.
- A baixa do protesto e cancelamento do registro nos órgãos de proteção ao crédito (SCP, SERASA) será requerida pela Prestadora imediatamente após o pagamento do preço, porém, a mesma não se responsabiliza pelos prazos operacionais destas instituições.
- Durante o prazo de 3 (três) anos a contar da data da cobrança considerada indevida o Assinante poderá contestar motivadamente o valor cobrado, por meio de contato com o Centro de Atendimento para fins de protocolo e processamento.
- Em caso de pagamento indevido ou caso a Prestadora deixe de responder contestação no prazo de 30 (trinta) dias e o Assinante tenha pago o valor, incidirá a devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*. Caso a contestação seja improcedente e a Prestadora tenha devolvido o valor, o Assinante deverá restituí-lo devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*.
- Caso a contestação seja improcedente e o Assinante não tenha pago o valor cobrado, a Prestadora o notificará e emitirá nova cobrança para pagamento do valor devido. A contestação improcedente ensejará fatura que se constituirá em dívida líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial ou extrajudicial, protesto e inscrição em órgãos de proteção ao crédito.
- O Assinante autoriza que o documento de cobrança seja disponibilizado exclusivamente por meio eletrônico.
- A Prestadora disponibilizará o documento de cobrança no espaço reservado ao Assinante na internet.
- A Prestadora apresentará a cobrança ao Assinante no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da prestação do serviço e não da assinatura do Contrato.
- A cobrança em prazo superior aos 90 (noventa) dias dar-se-á em documento de cobrança apartado, salvo manifestação em contrário por parte do Assinante, sem incidência de encargos, e a forma de pagamento será ajustada entre as Partes, sendo possibilitado pela Prestadora o parcelamento do valor no número de meses equivalente ao período de atraso na apresentação da cobrança.

- Os pagamentos de mensalidades ou de qualquer outro valor, não poderão ser entregues, para vendedores, equipe técnica ou para qualquer outro funcionário da Prestadora, os pagamentos só serão aceitos, por meio de boletos bancários emitidos pela Prestadora em bancos, lotéricas ou diretamente no caixa da empresa Matriz em Caxias do Sul.

**12. VIGÊNCIA:** O presente contrato vigorará a contar da data da efetiva utilização e cobrança do Serviço contratado, conforme o Plano de Serviço, por prazo indeterminado ou pelo prazo de permanência previsto no Contrato de Permanência.

Para contratação com prazo de permanência, a Prestadora poderá contatar o Assinante 30 (trinta) dias antes do vencimento, a fim de propor nova contratação com prazo de permanência.

- Findo o prazo de permanência o Contrato passará a vigor por tempo indeterminado e o valor será sem benefícios conforme o Plano de Serviço.

**13. RESCISÃO:** O presente Contrato pode ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

- Inadimplemento pelas Partes;
- Mediante comunicação do Assinante por Atendimento por Internet no site **www.Prestadora.psi.br/cancela**, ou por Atendimento no Estabelecimento, quando será informado dos eventuais débitos até o momento, inclusive multa no caso de Contrato de Permanência;
- Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes e ainda, por falecimento do Assinante;
- Pela Prestadora em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;
- Por extinção da Autorização da Prestadora para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;
- Por determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante.

#### **14. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias.
- O Assinante poderá obter informações sobre o Serviço no portal eletrônico da Prestadora [www.bitcom.psi.br](http://www.bitcom.psi.br), ou por meio do Centro de Atendimento.
- O Assinante poderá contatar a ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pelo Centro de Atendimento ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 Blocos E e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF.
- A Prestadora poderá ceder este Contrato a qualquer uma das sociedades do grupo econômico do qual faz parte ou que possa vir a fazer parte no futuro, ficando obrigada a comunicar ao Assinante sua intenção, reservando-lhe o direito de rescindi-lo sem ônus adicionais.

- As Partes reconhecem o serviço de correio eletrônico (*e-mail*) e *website* [www.bitcom.psi.br](http://www.bitcom.psi.br) como formas válidas, eficazes e suficientes de comunicação e divulgação de qualquer assunto que se refira aos Serviços objeto deste Contrato, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, salvo disposições expressamente previstas em contrário ou que não sejam de ordem geral.
- Em conformidade a Resolução da ANATEL nº 574, de 28 de outubro de 2011, art. 1º, § 3º, a Amplas Net Prestadora de Pequeno Porte, não está enquadrada nas normas que estabelecem parâmetros de garantia de banda, mas para melhor atender os seus assinantes se compromete em garantir as seguintes bandas.

**PLANOS HOME** de 40% até 100% da velocidade contratada para download e de 10% até 40% para upload.

**PLANOS GAMER** de 50% até 100% da velocidade contratada para download e upload.

**PLANOS EMPRESA** de 40% até 100% da velocidade contratada para download e de 10% até 40% para upload.

**PLANOS EMPRESARIAL** de 50% até 100% da velocidade contratada para download e de 10% até 50% para upload.

**PLANOS PROFISSIONAL** de 60% até 100% da velocidade contratada para download e de 10% até 60% para upload.

**PLANOS CORPORATIVO. Rede Externa Prestadora:** de 80% até 100% da velocidade contratada para download e de 10% até 100% para upload. **Rede Interna Prestadora:** 100% da velocidade contratada para download e upload.

**OBS Rede Interna Prestadora:** Os serviços Internet, ISP, VPN, MPLS, Pontonet e Ethernet Line, possuem o compromisso de garantia de 100% a simetria do tráfego (upload e download), conforme descrito acima sobre a velocidade contratada.

Para sua seguridade os testes poderão ser feito no site [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br)

**15. CESSÃO DE DIREITOS:** O Assinante não poderá ceder os direitos e obrigações previstos neste Contrato, para fins de troca de titularidade, sem proceder com o devido trâmite junto à Prestadora.

**16. EQUILÍBRIO CONTRATUAL:** As Partes comprometem-se a renegociar as condições deste Contrato nas situações em que houver razoável desequilíbrio entre as obrigações e direitos ora estabelecidos, provocados por aumento da carga tributária ou por limitações impostas em políticas governamentais, medidas judiciais e decisões de órgãos dos governos federal, estadual e municipal.

**17. CLÁUSULA GERAL DE INDENIZAÇÃO:** Salvo exceções expressamente previstas neste Contrato, a Parte que infringir qualquer disposição ou declaração deste Contrato indenizará a outra Parte e a isentará de todo e qualquer prejuízo decorrente da violação.

**18. INDEPENDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES:** Caso qualquer cláusula deste Contrato seja julgada inválida, nula ou inaplicável por qualquer Corte competente, as demais cláusulas permanecerão válidas e em pleno vigor.

**19. INDEPENDÊNCIA DAS PARTES E INEXISTÊNCIA DE SOLIDARIEDADE:** Sem prejuízo das obrigações contraídas por força deste Contrato, as Partes possuem personalidade distinta uma da outra, que preservarão durante e após a vigência contratual, não possuindo sociedade, *joint venture*, relação de trabalho, ou qualquer vínculo de solidariedade, respondendo cada uma individualmente, conforme a respectiva independência jurídica e profissional.

- As Partes são responsáveis pelos recursos humanos que contratarem mediante qualquer vínculo, obrigando-se por ressarcir eventuais prejuízos que a outra Parte possa sofrer em função das atividades prestadas pelos mesmos relativamente a esse Contrato, incluindo, mas não se limitando, a ações e condenações cíveis e trabalhistas.

**20. PREVALÊNCIA SOBRE DISPOSIÇÕES ANTERIORES:** As disposições, termos e condições deste Contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as Partes, expressos ou implícitos.

**21. LIVRE DISPOSIÇÃO:** Declaram as Partes que o presente negócio jurídico é celebrado livremente e de comum acordo, não existindo quaisquer vícios ou defeitos que possam acarretar a sua nulidade, em especial aqueles relacionados com dolo, erro, fraude, simulação ou coação, inexistindo também qualquer fato que possa ser configurado como estado de perigo ou de necessidade.

**22. DISPONIBILIDADE DE DIREITOS:** A abstenção do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam ou a concordância com atrasos no cumprimento de obrigações serão considerados atos de mera liberalidade, não configurando novação.

**23. VINCULAÇÃO DAS PARTES E SUCESSORES:** Pelas obrigações aqui estipuladas ficam vinculadas as Partes, sócios, herdeiros ou sucessores, pessoa física ou jurídica, a qualquer título e a qualquer tempo, de forma irrevogável e irretroatável.

**24. FORO:** As Partes elegem o Foro da Comarca de Caxias do Sul RS, para dirimir eventuais demandas emergentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Caxias do Sul-RS, xxx de xxxx de 2020

---

Assinante:

---

BITCOM PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INTERNET LTDA