



## Contrato de Provimento de Serviço de Conexão à Internet

Pelo presente instrumento particular, de um lado, MULT3 TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 12.247.917/0001-74; com sede na Rua Carlos A Sales, nº 86, bairro Centro Umirim/CE, CEP 60.660-000, neste ato representada em conformidade com seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas que venham a se submeter a este instrumento mediante assinatura do Termo de Adesão, ali nomeadas e qualificadas, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE, têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas:

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

- 1.1 Constitui objeto deste Contrato o provimento do serviço de conexão à Internet, a ser disponibilizado através da rede ou serviço de telecomunicações que interligue a CONTRATADA e o CONTRATANTE.
- 1.2 A CONTRATADA realizará a autenticação e provimento de serviço de conexão à Internet mediante disponibilização ao CONTRATANTE de um endereço "IP" dinâmico e válido, além de usuário (login) e senha necessários para a conexão lógica à Internet, de integral responsabilidade do CONTRATANTE.
- 1.3 A CONTRATADA não se responsabiliza pelo serviço de comunicação multimídia ou outro serviço de telecomunicações contratado pelo CONTRATANTE bem como por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo CONTRATANTE, que não sejam providos, disponibilizados ou instalados pela CONTRATADA.
- 1.4 Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do CONTRATANTE e a mesma senha privativa, em nenhuma hipótese.

### 2. CLÁUSULA SEGUNDA – DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

- 2.1 São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:
  - 2.1.1. Como prestadora dos serviços de provimento de conexão à Internet, realizar a prestação de suas atividades sociais de acordo com presente Contrato e com as leis que regulamentam o tema.
  - 2.1.2. Manter a qualidade e a regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, respeitando a inviolabilidade e o sigilo da comunicação do CONTRATANTE.
  - 2.1.3. Atender e responder às eventuais reclamações do CONTRATANTE relativas a interrupções ou falhas nos serviços contratados.
  - 2.1.4. Manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento de forma a possibilitar o suporte técnico para os serviços ora contratados, sendo que os números e endereços para atendimento serão disponibilizados no Termo de Adesão.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

- 3.1 São obrigações do CONTRATANTE, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:
  - 3.1.1. Contratar, às suas expensas, os serviços de comunicação multimídia ou outro serviço de telecomunicação necessários a amparar os serviços objeto deste Contrato.
  - 3.1.2. Efetuar o pagamento mensal em razão dos serviços decorrentes deste Contrato, nas datas, valores e vencimentos acordados, conforme indicado no Termo de Adesão e nota.
  - 3.1.3. Cumprir todas as cláusulas aqui acordadas, utilizando adequadamente os serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada.



- 3.1.4. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste Contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.
- 3.1.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço.
- 3.1.6. É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos de sua propriedade.
- 3.1.7. 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.
- 3.1.8. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e equipamentos, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a conexão. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.
- 3.1.9. O CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através dos canais de atendimento constantes do Termo de Adesão, qualquer problema que identificar no provimento à Internet.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA – PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1 Pelos serviços de provimento de conexão à Internet, objeto do presente Contrato, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA os valores discriminados em Nota e no Termo de Adesão, que também identificará a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.
- 4.2 O não pagamento pelo CONTRATANTE, na data de vencimento prevista, do valor dos serviços contratados, ensejará a aplicação de multa de 2,0% (dois por cento) ao mês e juros de 0,33% (zero virgula trinta e três por cento) ao dia, calculados a partir da data do vencimento até a data do efetivo pagamento.
  - 4.2.1. A partir do 15º dia do vencimento, a CONTRATADA poderá promover a suspensão e/ou bloqueio temporário dos serviços. A CONTRATADA desde já fica autorizada a enviar os dados cadastrais do CONTRATANTE inadimplente para inscrição junto aos órgãos de proteção crédito, incluindo protesto, servindo este instrumento de prévia notificação, a partir do início da inadimplência.
  - 4.2.2. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do valor em atraso, incluindo os encargos de inadimplemento, e será efetuado pela CONTRATADA no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da comprovação da plena quitação dos valores devidos.
- 4.3. A partir do 30º dia do vencimento, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais para o recebimento de seu crédito.
- 4.4. Os valores relativos a este Contrato serão anualmente reajustados, tendo como base a data de assinatura do Termo de Adesão, pela variação positiva do IGPM/FGV ou outro que o substituir caso ele venha a ser extinto.
- 4.5. O não recebimento da cobrança pelo CONTRATANTE não o isenta do devido pagamento. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA em sua Central de Atendimento, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados, ou para retirar a segunda via do boleto bancário, que também fica disponível na área do assinante.
- 4.6. As Partes declaram que os valores mensais devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA são líquidos, certos e exigíveis, sendo considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada em caso de inadimplemento, nos termos da legislação processual civil.
- 4.7. 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, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 5.1 Será de responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.



- 5.2 Os serviços objetos deste Contrato 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 interna e de seus equipamentos.
- 5.3 O CONTRATANTE é inteiramente responsável pelo conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato. O CONTRATANTE entende e concorda que a CONTRATADA apenas disponibiliza o serviço de conexão à Internet e tem papel passivo na transmissão de informações do CONTRATANTE e de terceiros. Entende ainda que a CONTRATADA não inicia a transmissão das informações, não seleciona os receptores da transmissão, nem seleciona ou modifica as informações contidas na transmissão.
- 5.4 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 por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na infraestrutura da CONTRATANTE, energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.
- 5.5 Este 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.
- 5.6 A CONTRATADA atenderá às solicitações do CONTRATANTE para reparos na conexão, dentro dos prazos estabelecidos para o plano contratado.
- 5.7 A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter a provimento de conexão permanentemente ativo, 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 ainda que não previstos na legislação.
- 5.8 A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros, nem pelas interrupções motivadas por problemas no serviço de comunicação multimídia contratado pelo CONTRATANTE, por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo CONTRATANTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração de equipamento(s) do CONTRATANTE que recebe a conexão.
- 5.9 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.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 6.1 A vigência deste Contrato terá início a partir da assinatura do Termo de Adesão e vigorará por prazo indeterminado, exceto se o CONTRATANTE optar pelo compromisso de permanência mínima, prevalecendo neste caso o tempo de vigência mínima do Contrato indicado no Termo.
- 6.2 O CONTRATANTE que optar pelo compromisso de permanência mínima no Termo de Adesão e solicitar o cancelamento do serviço ou der causa à rescisão antes do prazo de permanência mínima ali consignado, estará sujeito ao pagamento da multa compensatória indicada no referido Termo.
- 6.3 O presente Contrato poderá ser rescindido:
- Nas hipóteses de decretação de falência, pedido de recuperação judicial, homologação de recuperação extrajudicial ou dissolução de qualquer das Partes;
  - Por iniciativa de qualquer das Partes, a qualquer tempo, desde que respeitadas às condições descritas na legislação e neste Contrato, especialmente quanto ao prazo de vigência mínimo previsto no Termo de Adesão, se for o caso;
  - Por iniciativa da CONTRATADA, independentemente de notificação, quando caracterizado o descumprimento ou cumprimento irregular de obrigações do CONTRATANTE, estando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade ou ônus nestes casos;
  - A critério da CONTRATADA, sem prévio aviso ou notificação, se houver inadimplência do CONTRATANTE superior a 30 (trinta) dias.
- 6.4 O cancelamento do serviço ou rescisão contratual não prejudica a exigibilidade de débitos não quitados pelo CONTRATANTE.



6.5 O CONTRATANTE poderá solicitar a rescisão contratual por telefone, por escrito, através de e-mail para [financeiro@mult3telecom.com.br](mailto:financeiro@mult3telecom.com.br) ou carta registrada para o endereço da CONTRATADA. Visando resguardar o direito de uso do CONTRATANTE, não será admitida notificação de rescisão contratual verbal ou por meios diferentes dos acima previstos.

6.5.10 O fato de solicitar a rescisão contratual não isenta o CONTRATANTE dos custos decorrentes da utilização do serviço, objeto deste Contrato, até o seu término efetivo, os quais são de única e exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE.

#### 7. CLÁUSULA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES FINAIS

- 7.1 O Termo de Adesão é parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento, prevalecendo naquilo que divergir com este.
- 7.2 O CONTRATANTE não poderá transferir no todo ou em parte os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, seja a que título for salvo com expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.
- 7.3 As disposições deste Contrato e de seus anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as Partes com relação ao objeto deste instrumento, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.
- 7.4 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como para adequar-se a futuras disposições legais, bastando para validade da alteração o registro no Cartório de Títulos e Documentos da Comarca de Uberlândia.
- 7.5 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 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 liberalidade.
- 7.6 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 instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.
- 7.7 As cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à responsabilidade, subsistirão ao término deste Contrato, qualquer que seja o motivo.
- 7.8 As Partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.
- 7.9 O presente Contrato obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores.

#### 8. CLÁUSULA OITAVA - DO FORO

- 8.1 Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente Contrato, fica eleito o foro da comarca de Fortaleza/CE, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



## CONTRATO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA

MULT3 TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 12.247.917/0001-74; com sede na Rua Carlos A Sales, nº 86, bairro Centro, Umirim/CE, CEP: 60.660-000. Fone (85) 4042-5151. E-mail: [financeiro@mult3telecom.com.br](mailto:financeiro@mult3telecom.com.br), por seus representantes legais constituídos em Contrato Social, doravante denominada CONTRATADA, e, de outro lado o(a) CONTRATANTE, devidamente qualificado(a) no Termo de Adesão que compõe a presente contratação, formalizam a Locação de Equipamentos de acesso à internet Banda Larga nos seguintes termos:

### 1. DO OBJETO

- 1.1 Para que o CONTRATANTE possa utilizar os serviços de acesso e provimento à internet banda larga, a CONTRATADA disponibilizará à título de locação, ao CONTRATANTE os bens móveis (kit de acesso à internet) necessários para garantir a infraestrutura hábil à viabilizar o correto funcionamento dos serviços contratados.
- 1.2 Equipamento locado será de marca, modelo e cor designado pela CONTRATADA.

### 2. DOS DIREITOS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DAS PARTES

- 2.1 O equipamento locado será disponibilizado no ato da instalação do serviço, sendo o valor da locação faturado enquanto o equipamento estiver na posse do CONTRATANTE.
- 2.2 O CONTRATANTE será responsável pela guarda e manutenção dos equipamentos, na qualidade de fiel depositário dos mesmos, nas mesmas condições do momento do aceite, sendo vedada sua modificação, reorganização, desconexão, reparação ou mudança prévia do local de instalação, sem prévia e expressa anuência da CONTRATADA.
- 2.3 O CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer dano, defeito, perda, furto, roubo ou qualquer forma de inutilização total ou parcial havida com os equipamentos, o fazendo pela via escrita, telefônica através da Central de Atendimento (85)4042-5151, pela via eletrônica (site e redes sociais – incluindo mas não se limitando ao Chatbot na página da empresa- no Facebook) ou por quaisquer outros meios que permitam a comunicação entre as partes.
- 2.4 O CONTRATANTE não poderá constituir nem permitir que se constituam quaisquer ônus ou outros gravames sobre os equipamentos.
- 2.5 O CONTRATANTE não poderá submeter os equipamentos da CONTRATADA à assistência técnica. A assistência técnica é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
- 2.6 O CONTRATANTE não poderá transferir para terceiros os direitos e obrigações assumidos neste contrato.
- 2.7 Ao término do contrato os equipamentos locados deverão ser devolvidos à CONTRATADA em perfeito estado de uso e conservação em prazo máximo de 7 (sete) dias, considerada a depreciação natural do equipamento.
- 2.8 A não devolução ou devolução de equipamento avariado, quebrado ou adulterado pelo(a) CONTRATANTE, durante ou após o encerramento do contrato, ensejara na cobrança do valor do mercado do equipamento pela CONTRATADA, podendo este valor ser faturado e incluído em órgão de proteção ao crédito em caso de inadimplência.
- 2.9 A necessidade de substituição do equipamento pela CONTRATADA por culpa exclusiva do CONTRATANTE, ensejara na cobrança do valor de mercado do equipamento pela CONTRATADA, podendo este valor ser faturado e incluído em órgão de proteção ao crédito em caso de inadimplência.

### 3 DOS VALORES, FATURAMENTO E PAGAMENTO

- 3.1 O valor da locação do equipamento, pactuada neste instrumento estará discriminado na Nota Fiscal recebida pelo CONTRATANTE, sendo este valor faturado juntamente e na mesma data escolhida para faturamento do Serviço de Conexão à Internet Banda Larga e do contrato de provimento à internet.



- 3.2 O (a) CONTRATANTE receberá mensalmente boleto único englobando o valor do plano de serviços contratado, o valor referente a locação de equipamentos estabelecido neste instrumento e o valor referente à conexão banda larga e ao provimento de acesso à internet.
- 3.3 O não pagamento da Fatura mensal englobando a locação do equipamento até a data do vencimento ensejará na aplicação das seguintes penalidades:
- 3.3.1 Multa de 2% (dois por cento), ou percentual máximo permitido pela legislação, aplicada sobre o valor total da cobrança em atraso acrescido de juros de 0,33% (zero virgula trinta e três por cento), ou no percentual máximo permitido pela legislação, ao mês ou fração de mês, contados até a data do efetivo pagamento de cada documento de cobrança em atraso.
- 3.3.2 Inscrição em órgãos de proteção ao crédito (SERASA/SPC) e protesto de título a partir do início da inadimplência.

#### 4. DA DURAÇÃO E EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 4.1 O contrato de locação terá vigência pelo período do contrato de prestação de serviços de acesso à internet banda larga e do contrato de provimento de acesso à internet.
- 4.2 O cancelamento do contrato de locação será realizado automaticamente se houver o cancelamento do contrato de conexão à internet banda larga e do contrato de provimento de acesso à internet.
- 4.3 Caso o contrato seja rescindido a qualquer tempo e por qualquer motivo, o (a) CONTRATANTE deverá devolver por ocasião da extinção ou cancelamento do presente contrato, o equipamento (kit de acesso à internet) locado para garantir a infraestrutura hábil a viabilizar o acesso à internet, posto que a CONTRATADA não comercializa equipamentos de Telecomunicações.
- 4.4 Ainda referente à rescisão contratual o (a) CONTRATANTE devolverá CONTRATADA em perfeitas condições de uso, os bens móveis de infraestrutura que lhe foram entregues em caráter de locação.
- 4.5 Em caso de não devolução do equipamento, ou impedimento de retirada mesmos, o(a) CONTRATANTE será constituído em mora, sendo faturado e cobrado o valor dos bens móveis objeto de locação que estiverem em sua posse, considerada a depreciação natural dos mesmos, podendo a MULT3 TELECOM inclusive protestar ou incluir o nome do CONTRATANTE no serviço de proteção ao crédito (SPC) e SERASA, independentemente de notificação prévia, no prazo de a partir do vencimento do valor devido.

#### 5. DO FORO

- 5.1 Fica eleito o foro da Cidade de Fortaleza, Ceará, para dirimir quaisquer dúvidas, bem como compor eventuais demandas oriundas do presente contrato.



## CONTRATO DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA

Pelo presente instrumento particular, de um lado, MULT3 TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 12.247.917/0001-74; com sede na Rua Carlos A Sales, nº 86, bairro Centro, Umirim/CE, CEP 60.660-000, neste ato representada em conformidade com seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas que venham a se submeter a este instrumento mediante assinatura do Termo de Adesão, ali nomeadas e qualificadas, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE, têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas:

### 1 DO OBJETO

- 1.1 O Contrato de conexão à internet banda larga tem por objeto viabilizar o acesso a conexão à rede de internet ao CONTRATANTE por meio do Contrato de Serviço Comunicação Multimídia, Contrato de locação de bens móveis de infraestrutura e Contrato de provimento de Serviço de Conexão à Internet residencial e doméstico.
  - 1.1.1 É vedado ao contratante revender, dispor, alugar à título oneroso ou gratuito, bem como permitir que terceiros utilizem o serviço através de cabos, wireless ou qualquer outro meio, não podendo usá-lo para fins de alto volume de transferência ou envolvimento em atividades similares que constituem a sua utilização comercial ou não. (Lei nº 9.472/97 LGT)
- 1.2 Apesar do equipamento disponibilizado pela CONTRATADA poder ou não conter a tecnologia para utilização de serviços sem fio, não será objeto do presente instrumento a disponibilização de serviços WIFI e afins pela CONTRATADA à CONTRATANTE.
- 1.3 O serviço contratado não inclui a disponibilização de IP VÁLIDO/FIXO para o CONTRATANTE. A disponibilização de IP VÁLIDO/FIXO deverá ser solicitada a CONTRATADA, sendo fornecida mediante de pagamento de taxa adicional.
- 1.4 Outros serviços disponibilizados pela CONTRATADA poderão ser agregados ao presente contrato mediante assinatura de termo de adesão vinculado à presente contratação.

### 2 DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 O acesso à rede de internet será prestado em diferentes faixas de velocidade, conforme o plano de serviço escolhido pelo CONTRATANTE, sendo que a velocidade contratada será indicada no Termo de Adesão assinado pelo CONTRATANTE.
  - 2.1.1 A CONTRATADA se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, sem prejuízo dos direitos garantidos ao Contratante pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.
- 2.2 O acesso a rede de internet estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções e suspensões de natureza técnica/operacional.
  - 2.2.1 Para a configuração do acesso a rede de internet a CONTRATADA atribuirá ao CONTRATANTE um endereço de IP dinâmico



- 2.3 As velocidades máximas de download e upload do acesso à rede de internet são garantidas, respeitados os limites de qualidade mínimos estabelecidos pela ANATEL. A CONTRATADA, não se responsabilizará pela diferença de velocidade decorrente de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como momento do acesso, destino na Internet, site (página) acessada, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso em um mesmo IP, incluindo, mas não se limitando a compartilhamento de senha Wifi, funcionamento de equipamentos do CONTRATANTE.
- 2.4 Compete exclusivamente à parte CONTRATANTE, a aquisição e manutenção dos equipamentos terminais e suas interfaces com a rede, bem como do software necessário à utilização do provedor, bem como é de sua responsabilidade exclusiva o gerenciamento de suas informações, inclusive para cópias de segurança (backup), segurança e recuperação de seus dados.
- 2.5 O uso inapropriado ou inadequado, por parte do CONTRATANTE, dos serviços ora contratados e/ou dos bens móveis de infraestrutura ora locados, alteração não autorizada no local de instalação, manutenção não autorizada, ou acionamento da empresa para resolução de problemas inexistentes ou decorrentes de ações ou omissões de responsabilidade exclusiva do contratante, poderá implicar na cobrança de taxa de visita improdutiva e/ou na rescisão unilateral deste instrumento, a depender da gravidade, sem nenhum ônus indenizatório para a CONTRATADA.
- 2.5.1 Considerase, sem prejuízo de outras ocorrências, o uso inapropriado ou inadequado, aquele que fere as regras de conduta de navegação na internet, os que afrontam aos bons costumes e os definidos como crime pelo ordenamento jurídico, bem com o mau uso dos bens móveis de infraestrutura ora locados.
- 2.6 O uso inapropriado ou inadequado de equipamentos da CONTRATADA entregues ao CONTRATANTE, ensejará a rescisão unilateral do presente contrato, sem prejuízo do direito indenizatório para a CONTRATADA.
- 2.6.1 O Contratante será notificado do uso inadequado dos equipamentos devendo saná-lo de imediato.
- 2.6.2 A persistência ou reincidência do uso inadequado ensejará a aplicação das medidas listadas no Item 2.5 e seguintes.
- 2.7 O contratante poderá receber através de seu email e/ou outros meios de contatos ofertas sobre serviços, informações sobre promoções e outras desta natureza, podendo ainda receber informações de como adquirir produtos de empresas parceiras da CONTRATADA.

### 3 DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 3.1 Constituem obrigações da CONTRATADA, sem prejuízo de outras disposições deste contrato e outras previstas na regulamentação vigente, as seguintes:
- 3.1.1 Esclarecer à parte CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, suas dúvidas e reclamações relativas ao serviço de acesso à rede de internet objeto do presente regulamento.
- 3.1.2 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com a parte CONTRATANTE.
- 3.1.3 Tornar disponíveis à parte CONTRATANTE informação sobre características e especificações técnicas do serviço de acesso à internet banda larga, as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação de serviços, especialmente relacionadas aos preços cobrados, bem como à periodicidade e o índice aplicável em caso de reajuste.
- 3.1.4 Manter um centro de atendimento para seus clientes, com discagem gratuita mediante chamada de um terminal fixo ou móvel 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, 24 (vinte e quatro) horas por dia através do número (85)4042-5151 além do site na internet [www.mult3telecom.com.br](http://www.mult3telecom.com.br), para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bomcumprimento do presente contrato.
- 3.2 A CONTRATADA não se responsabilizará por falhas do serviço de acesso à rede de internet banda larga quando:
- 3.2.1 Ocasionadas por caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus e eventos não previsíveis relacionados aos produtos contratados pela parte CONTRATANTE.



- 3.2 A CONTRATADA não se responsabilizará por falhas do serviço de acesso à rede de internet banda larga quando:
- 3.2.1 Ocasionadas por caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus e eventos não previsíveis relacionados aos produtos contratados pela parte CONTRATANTE.
  - 3.2.2 Decorram de imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas da parte CONTRATANTE ou terceiros a quem disponibilizar acesso ao serviço prestado.
  - 3.2.3 Ocorram por falhas ou vícios nos equipamentos da parte CONTRATANTE e/ou irregularidades praticadas por esta na respectiva operação, incluindo mas não se limitando ao compartilhamento da senha wifi com vizinhos.
  - 3.2.4 Decorrentes de falhas, problemas de compatibilidade, ou vícios em equipamentos adquiridos e/ou outros produtos contratados pela parte CONTRATANTE junto a terceiros.
  - 3.2.5 A CONTRATADA não se responsabilizará, em nenhuma hipótese, por perda de dados, invasão de rede, problemas de vírus, pragas digitais e quais outros eventuais danos causados pelo uso, devido ou indevido, ao serviço de acesso à rede de internet.
- 3.3 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato constituem obrigações do CONTRATANTE:
- 3.3.1 Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço de conexão à internet.
  - 3.3.2 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço de internet banda larga no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela CONTRATADA, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão da CONTRATADA.
  - 3.3.3 Utilizar o serviço de internet banda larga e os bens móveis de infraestrutura objeto de locação somente em um ponto de conexão, para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista no item 5.3 deste contrato.
  - 3.3.4 Permitir aos prepostos designados pela CONTRATADA o acesso às dependências do local onde está sendo prestado o serviço objeto deste contrato para fins de manutenção, bem como no caso de suspeita de descumprimento da obrigação prevista no item 3.3.4.
  - 3.3.5 Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos decorrentes da mudança de endereço de instalação do serviço de conexão à internet banda larga e os respectivos bens móveis de infraestrutura objeto de locação, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual.
  - 3.3.6 Responsabilizar-se pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos e/ou da CONTRATADA que estejam instalados nas dependências do CONTRATANTE, em razão da incorreta utilização dos serviços, incorreta instalação de algum software e/ou hardware e/ou a utilização de modem incompatível com as especificações técnicas definidas pela CONTRATADA.

#### 4 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1 Os valores que compõem a infraestrutura que viabilizará o acesso à internet banda larga ao CONTRATANTE estão divididos em 3 (três) serviços contratados em instrumentos individualizados, sendo estes serviços faturados em nota conjunta, que conterá a individualização de cada valor que compõe a nota. O valor da mensalidade referente ao acesso à internet Banda Larga, estará descrito na Ordem de Serviços/Termo de Adesão assinada pelo CONTRATANTE, que também conterá os valores correspondentes à taxa de instalação do LINK e quaisquer outros encargos devidos pelo CONTRATANTE em decorrência do presente contrato
- 4.1.1 A primeira mensalidade será calculada pro rata die a partir da data de ativação do serviço de conexão à rede de internet até o dia do vencimento escolhido pelo CONTRATANTE.
- 4.2 O não pagamento do serviço de conexão à rede de internet até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades:
- 4.2.1 Multa de 2% (dois por cento), ou percentual máximo permitido pela legislação, aplicada sobre o valor total da cobrança em atraso acrescido de juros de 0,33% (zero virgula trinta e três por cento), ou no percentual máximo permitido pela legislação, ao mês ou fração de mês, contados até a data do efetivo pagamento de cada documento de cobrança em atraso.



- 4.2.1 Multa de 2% (dois por cento), ou percentual máximo permitido pela legislação, aplicada sobre o valor total da cobrança em atraso acrescido de juros de 1% (um por cento), ou no percentual máximo permitido pela legislação, ao mês ou fração de mês, contados até a data do efetivo pagamento de cada documento de cobrança em atraso.
- 4.2.2 Além dos encargos moratórios, o CONTRATANTE ainda poderá estar sujeito à suspensão parcial e total da prestação de serviços nos termos e prazos estabelecidos pela Resolução 632/2014 da Anatel, servindo o presente instrumento como notificação prévia. Caso a empresa não realize a suspensão parcial, transcorridos 30 (trinta) dias da data inicial da inadimplência, a contratada poderá realizar a suspensão total da prestação dos serviços.
- 4.2.3 O protesto ou a inclusão dos seus dados nos Sistemas de Proteção ao Crédito (SPC) e SERASA, poderá ser realizado a partir do início da inadimplência, servindo o presente instrumento como notificação prévia do protesto e/ou da negativação a ser realizada.
- 4.3 O atraso de pagamento por período superior a 45 (quarenta e cinco) dias ensejara a rescisão do contrato unilateralmente pela CONTRATADA que procederá com a retirada dos bens móveis de infraestrutura objeto de locação que foram entregues ao CONTRATANTE.
- 4.4 A não aplicação das hipóteses indicadas no Item 4.2 e 4.3 não implicará em novação ou renúncia de direitos da CONTRATADA estabelecidos nesse contrato.
- 4.5 A CONTRATADA se reserva no direito de ajustar preços e tarifas anualmente, ou no menor período permitido por lei, nos casos em que o serviço ora contratado sofrer alterações decorrente da incidência de tributos criados pelo governo que onerem os serviços de telecomunicações.
- 4.6 A cada 12 (doze) meses de contratação, os preços decorrentes da prestação do serviço de acesso à rede de internet da CONTRATADA e locação dos bens móveis de infraestrutura serão reajustados pelo índice de valorização do IGPM, ou índice que venha a substituí-lo, tendo como data base o mês de contratação para contagem do prazo de renovação do contrato.
- 4.7 A contestação de faturas deverá ser realizada nos termos da Resolução 632/2014 da Anatel.

## 5 DA DURAÇÃO E EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 5.1 O prazo deste contrato será calculado em períodos de 12 (doze) meses, com início a partir da data de sua instalação. A contratação será confirmada para todos os fins e efeitos de direito, quando assinado de próprio punho pelo Contratante ou terceiro autorizado (preposto) o termo de adesão, pela assinatura digital do presente contrato, ou ainda através da prática de fato, ou ato em que o CONTRATANTE manifeste de modo inequívoco a aceitação dos serviços oferecidos como, por exemplo: a instalação do serviço de acesso a internet em sua residência, escritório ou empresa, pagamento de faturas, agendamento de visitas técnicas, etc.
- 5.2 O prazo de duração deste contrato será renovado automaticamente, salvo se houver manifestação contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data base do presente instrumento.
- 5.3 O CONTRATANTE a partir da data de instalação do serviço de internet tem um prazo de 7 (sete) dias para pedir cancelamento, por qualquer motivo sem custos de nenhuma natureza.
- 5.4 O CONTRATANTE poderá rescindir o contrato antes do prazo de vigência, a qualquer tempo. A rescisão antecipada obrigará o CONTRATANTE a pagar a contratada uma multa de 30% (trinta) do valor da mensalidade referente aos meses vencidos, sem prejuízo da quitação de valores eventualmente inadimplidos. Após a constituição do débito pela CONTRATADA, em caso de inadimplência, a CONTRATANTE poderá ter seu nome incluso no serviço de proteção ao crédito (SPC) e SERASA, independentemente de notificação.
- 5.5 Em casos de mudanças do CONTRATANTE para localidades onde a CONTRATADA não possua disponibilidade técnica para atender a este, considerase rescindido antecipadamente o presente contrato por iniciativa do CONTRATANTE, por alteração unilateral das condições de contratação, devendo este devolver os equipamentos da CONTRATADA em prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, bem como pagar a título de ressarcimento pelo investimento e benefícios concedidos, o valor correspondente a 30% do valor total das mensalidades restantes.
- 5.6 Deverá ainda em caso de mudança de endereço o CONTRATANTE, como demonstração de boa fé contratual, comprovar documental e formalmente o novo endereço.

## 6 DA MANUTENÇÃO

- 6.1 A manutenção preventiva que necessite a suspensão da prestação dos serviços será realizada nos horários de baixa demanda e mediante aviso prévio ao cliente, sempre que possível, com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.



- 6.1 A manutenção preventiva que necessite a suspensão da prestação dos serviços será realizada nos horários de baixa demanda e mediante aviso prévio ao cliente, sempre que possível, com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.
- 6.2 O Contratante desde já autoriza o livre acesso de funcionários da CONTRATADA e/ou seus subcontratados, desde que devidamente identificados, ao local dos equipamentos para prestação e manutenção dos serviços ora contratados.
- 6.3 O Contratante desde já autoriza o livre acesso de funcionários da CONTRATADA e/ou seus subcontratados, desde que devidamente identificados, ao local dos equipamentos para prestação e manutenção dos serviços ora contratados.

## 7 DAS INFORMAÇÕES SOBRE O CONTRATO

- 7.1 A CONTRATADA se obriga a fornecer os dados de utilização de IPs cadastrados em sua rede em caso de solicitação de autoridade policial, bem como ordem judicial, sem necessidade prévia de comunicação ao CONTRATANTE.
- 7.2 Toda e qualquer informação referente ao contrato, incluindo, mas não se limitando às informações sobre os planos e valores de taxas de visitação poderão constar neste instrumento, no termo de adesão/Ordem de Serviço ou no sítio eletrônico [www.mobtelecom.com.br](http://www.mobtelecom.com.br).
- 7.3 O CONTRATANTE fica ciente de que o Termo de Adesão/Ordem de Serviço, o contrato de provimento, o Contrato de Locação de equipamentos e o contrato de fidelização ficarão disponíveis na área do assinante serão partes integrantes desse contrato.
- 7.4 Conforme estabelecido no contrato de locação de equipamentos, o equipamento instalado é cedido em caráter de comodato devendo ser devolvido quando o contrato for encerrado, independente do motivo da rescisão. Caso o equipamento não seja devolvido, ocorrerá o faturamento do valor depreciado do mesmo estabelecido no termo de adesão, podendo este valor ser negativado em caso de inadimplemento desta fatura. Fica ainda o contratante ciente de que será responsável pelo equipamento em caso de dano irreparável, perda, furto, roubo, extravio ou caso o equipamento sofra qualquer dano que impossibilite a sua utilização ou demande a sua substituição, ressalvada a hipótese de substituição por troca de tecnologia ou por problemas técnicos.
- 7.5 O cliente ainda consente e concorda que a empresa contratada realize cobrança por empresas terceirizadas e tome decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, dados referentes as empresas em que atuam os usuários, bem como realize o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. Este consentimento de tratamento dos dados pessoais poderá ser revogado a qualquer momento mediante solicitação via email ou correspondência enviada à contratada, nos termos da lei nº 13.709/2018.

## 8 DO FORO

- 8.1 Fica eleito o foro da Cidade de Fortaleza, Ceará, para dirimir quaisquer dúvidas, bem como compor eventuais demandas oriundas do presente contrato.

E por estarem assim justos e contratados assinam o presente contrato em duas vias para que surtam seus efeitos legais.

FORTALEZA/CE, 01 de Janeiro de 2022.

Rua Carlos A Sales, nº 86 – Centro – Umirim – Ceará – CEP: 60.660.000

Telefone.: (85) 4042-5151

[www.mult3telecom.com.br](http://www.mult3telecom.com.br)