

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) e (SVA)

CONTRATO SCM PESSOA FÍSICA - VERSÃO Nº: 001/2024

Que fazem entre si, de um lado **JETWEB INTERNET ACCESS LTDA**, ou simplesmente **CONTRATADA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 03.939.120/0001-47, com sede à Av. Cel. Carneiro Jr., nº 58 – Bairro Centro – Cidade de Itajubá/MG, CEP 37.500-018, que assina digitalmente este documento, conforme disposto na MP 2.200-2.

Pessoas físicas que venham a se submeter a este instrumento mediante assinatura e/ou aceite do **TERMO DE ADESÃO**. O **TERMO DE ADESÃO** passa a fazer parte deste instrumento, onde se encontram devidamente qualificadas, têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

Das Considerações Iniciais e Definições

Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE ADESÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito. O **TERMO DE ADESÃO**, ou outra forma de adesão prevista em Lei ou no presente contrato, obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições deste Contrato.

1 Do objeto e Condições Específicas

1.1 As partes, de comum acordo, resolvem celebrar o presente instrumento para a prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM, SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET – SCI** e outros **SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADOS - SVA** quando disponíveis, pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**.

1.1.1 Compreende-se por prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM** a instalação, administração e manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações multimídia, dados, voz e outros e que dará suporte à prestação dos demais serviços constantes neste contrato.

1.2 A prestação do **SCM** encontra-se regulamentado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais leis (LGT) e normas aplicáveis.

1.3 A prestação do **SCM** e **SCI** serão executados diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada na Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

1.4 Os demais Serviços de Valor Adicionado (**SVA**), quando existentes, podem ser prestados diretamente pela contratada ou parceiros. Caso existam custos adicionais, estes devem ser informados e aceitos pelo **CONTRATANTE**, o qual tem o direito de aceitar ou não o serviço. Entre estes serviços, incluem-se; Clube de

Benefícios, Sorteios, Parcerias com descontos, Conteúdo on-line, Aplicativos para dispositivos móveis ou fixos, entre tantos outros.

1.4.1 Quando não houver custo adicional, o serviço estará automaticamente disponível ao cliente adimplente, podendo este fazer uso ou não do serviço a seu critério.

1.4.2 Quando prestado por terceiros, a total responsabilidade pelo serviço perante o cliente ou outros, é do prestador, o qual deve deixar claro todas as condições, limitações e outros aspectos do serviço oferecido, o qual ainda deve ser aceito pelo cliente, tendo ou não custo adicional.

2 Dos Direitos e Deveres da CONTRATADA

2.1 São deveres da **CONTRATADA**, dentre outros previstos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013:

- i. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação e no **TERMO DE ADESÃO**;*
- ii. Cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;*
- iii. Disponibilizar ao Assinante o Contrato de Prestação do **SCM** e do Plano de Serviço contratado, on-line ou por outro meio disponível a pedido;*
- iv. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da Prestadora, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, algum tipo de impossibilidade técnica no local ou ainda se esta estiver negativamente em mecanismos de proteção ao crédito;*
- v. Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência, 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;*
- vi. Tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão na sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;*
- vii. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;*
- viii. 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; e manter a qualidade conforme especificado no **TERMO DE ADESÃO**.*
- ix. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, nos horários e meios informados no site da contratada (<https://jetweb.net.br>), de forma a possibilitar eventuais solicitações relativas aos serviços contratados.*

2.2 A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos, diretos ou indiretos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos deste contrato e também, por qualquer outro tipo de dano e/ou insucesso comercial, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por mal uso, imperícia, falhas eventuais no serviço ou outros motivos, visto que a disponibilidade e qualidade do serviço podem ser afetadas por fatores externos fora do controle da **CONTRATADA**.

2.3 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas, equipamentos e serviços utilizados pelo **CONTRATANTE**, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros.

2.4 A garantia de transmissão da velocidade contratada na conexão **via cabo** (conectado direto ao equipamento da operadora) está descrita no **TERMO DE ADESÃO, não sendo garantida a entrega da velocidade contratada na conexão via Wi-Fi** e em outros locais dentro da rede do cliente, mesmo via cabos, tendo em vista a existência de fatores externos que interferem na qualidade dessas transmissões.

3 Dos Direitos e Deveres do CONTRATANTE

3.1 Dos Deveres do CONTRATANTE:

3.1.1 Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos descritos no **TERMO DE ADESÃO**.

Os documentos de cobrança serão disponibilizados, antes da data de vencimento, **exclusivamente** das seguintes formas;

BOLETOS:

- Enviados via e-mail ao endereço eletrônico cadastrado no sistema. É de responsabilidade do cliente a manutenção deste endereço atualizada, bem como os demais dados cadastrais.
- Enviados via WhatsApp **quando solicitado** ao nosso atendimento pelo cliente.
- Pessoalmente no endereço da prestadora.
- Também podem ser obtidos através do App e/ou Site da operadora (<https://jetweb.net.br>).

CARNÊS:

- Entregues pessoalmente no endereço da **CONTRATADA** nos horários de funcionamento.

3.1.2 Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **CONTRATADA** através dos canais de atendimento disponibilizados, qualquer eventual anormalidade observada;

- i. Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringir de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- ii. Comunicar imediatamente à sua Prestadora:
 - a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso em comodato;
 - b) qualquer alteração das informações cadastrais.

3.1.3 Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados, para fins de aferição do serviço, reparos, retirada em caso de cancelamento por qualquer motivo e outros que exijam procedimento presencial;

3.1.4 Em caso de mudança de endereço da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá cobrar taxa de mudança de endereço.

3.1.4.1 No caso de impossibilidade técnica no novo endereço, este contrato estará automaticamente extinto, em caso de ter sido usada a opção de **FIDELIDADE** no **TERMO DE ADESÃO**, deverá haver o Reembolso das Vantagens concedidas ao **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, nas condições contidas no **TERMO DE ADESÃO**;

3.2 Dos Direitos do **CONTRATANTE**:

3.2.1 São direitos do **CONTRATANTE** sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- i. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade conforme as condições ofertadas e contratadas;*
- ii. À liberdade de escolha do Plano de Serviço;*
- iii. Ao 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;*
- iv. Ao prévio conhecimento e à 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;*
- v. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações nos termos da regulamentação;*
- vi. À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipóteses de descumprimento de cláusulas deste contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4ºda LGT;*
- vii. À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação*
- viii. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;*
- ix. A não ser obrigado a adquirir serviços onerosos, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, salvo diante de questão de ordem técnica devidamente comprovada, para recebimento do serviço;*
- x. À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;*
- xi. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos e condições necessárias para a contratação inicial do serviço;*

4 Dos Equipamentos em Comodato

4.1 A **CONTRATADA** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE** equipamentos a título de comodato, tais como roteadores e/ou outros, compatíveis com o plano contratado, devendo o **CONTRATANTE**, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade destes, como se seu fossem.

4.1.1 O **CONTRATANTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato.

4.1.2 O **CONTRATANTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato, única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título, sem autorização ou solicitação expressa pela **CONTRATADA**.

4.1.3 Os equipamentos cedidos a título de comodato, deverão ser utilizados pela **CONTRATANTE** única e exclusivamente no endereço de instalação constante no **TERMO DE ADESÃO**, sendo vedado ao **CONTRATANTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização da **CONTRATADA**.

4.1.4 O **CONTRATANTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato. Portanto, o **CONTRATANTE** deve indenizar a **CONTRATADA** pelo **VALOR de 4 (quatro) mensalidades** atuais do serviço contratado, em caso de furto, roubo, perda, extravio ou avarias a que der causa, **bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos** no caso de cancelamento do serviço por **qualquer motivo**.

4.1.5 Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **CONTRATANTE** obrigado a restituir à **CONTRATADA** os equipamentos cedidos a título de comodato, em perfeito estado de uso e conservação.

4.1.6 Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à **CONTRATADA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, a termo de multa contratual, com vencimento após 10 dez dias da emissão, visando à cobrança do valor estipulado no item 4.1.4. Não realizado o pagamento até a data de vencimento, fica desde já a **CONTRATADA autorizada** a levar os títulos a protesto e/ou encaminhar o nome do **CONTRATANTE** aos órgãos de proteção ao crédito, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

5 Dos Preços e Condições de Pagamento

5.1 Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, acordam que a **CONTRATANTE** remunerará a **CONTRATADA** nos valores e condições ajustados no **TERMO DE ADESÃO**.

5.2 A **CONTRATADA** poderá cobrar pela visita técnica realizada no local da instalação, caso seja constatada as seguintes situações: constatação de erro operacional pelo cliente, inversão de cabos, reset dos equipamentos, cabos localizados dentro do local do cliente danificados, equipamento desligados ou fora da tomada, dentre outros motivos aos quais o **CONTRATANTE** venha dar causa ou tenha contribuído. Neste caso, o valor será informado antes da visita. Equipamentos ou insumos porventura utilizados na visita, para reparos, serão cobrados a parte.

5.3 O valor da mensalidade deste Contrato, explicitada no **TERMO DE ADESÃO**, será reajustado mediante prévio aviso pela **CONTRATADA** ou em comum acordo entre as partes.

5.4 Para a cobrança dos valores, a **CONTRATADA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome da **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como a **SERASA, SPC, etc...**

5.5 O não recebimento do documento de cobrança pela **CONTRATANTE não isenta a mesma do devido pagamento**. Nesse caso, a **CONTRATANTE** deverá contatar a **CONTRATADA** pelos canais de atendimentos disponíveis, para que seja orientada como proceder para obtenção do documento e liquidação do valor devido.

5.6 Caso não haja o pagamento da mensalidade ou débito em até **após 15 (quinze)** dias da data de vencimento, a **CONTRATADA** poderá aplicar a suspensão dos serviços contratados sem prévio aviso e sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

Em caso de suspensão dos serviços, prolongados por 15 (**quinze**) dias ou mais a inadimplência após a suspensão, poderá a **CONTRATADA**, efetuar a rescisão unilateral do presente instrumento, retirar os equipamentos em comodato, podendo ainda valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais para ressarcimento dos débitos e/ou multas em aberto, inclusive negativando o **CONTRATANTE** nos sistemas de proteção ao crédito, **SERASA, SPC, etc...**

6 Das disposições legais

6.1 Nos termos da Resolução nº 614/2013, informamos que a Agência nacional de Telecomunicações tem à disposição do **CONTRATANTE** as informações regulatórias e legislativas da prestação de **SCM** nos sites da agência: <http://www.anatel.gov.br> e <http://legislacao.anatel.gov.br>.

6.2 É de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à percepção dos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)** pelos seus clientes (internautas), que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais em razão da interrupção dos serviços.

6.3 A **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo:

- i. Conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato;
- ii. Uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.
- iii. Quaisquer consequências, civil ou criminal, diretas ou indiretas, para o mesmo ou terceiros, causadas pelo uso dos serviços objeto deste contrato.

6.4 Os Serviços prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança, antivírus ou qualquer outro para proteção da rede ou terminais da **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste as providências nesse sentido.

6.5 O **CONTRATANTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização em caso de interrupções ou degradação do serviço, em caso de manutenção programada ou emergencial, bem como quando a interrupção for inferior a 4 horas.

6.6 Em caso de falta ou falha no serviço, a **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos, perdas ou prejuízos, originados de casos fortuitos ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, como rompimento de cabos, danos elétricos, atmosféricos, desastres naturais, falta de energia pela concessionária local, etc...

7 Da Proteção de Dados Pessoais

7.1 A **CONTRATADA** se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o **CONTRATANTE** apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018 - "LGPD");

7.2 A **CONTRATADA** deverá notificar prontamente a **CONTRATANTE** sobre evento em que a **CONTRATADA** saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um Incidente, incluindo:

- (1) Violação às medidas de segurança;
- (2) Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados;
- (4) A **CONTRATADA** também tomará todas as medidas cabíveis para mitigação da ocorrência bem como para segurança futura;

8 Do cancelamento e rescisão

8.1 Além de outras disposições neste contrato quanto à rescisão, o cancelamento pode ser solicitado a qualquer momento, pelo CONTRATANTE titular, desde que atendidas as seguintes condições:

8.1.1 A não utilização do serviço por si só, não implica em cancelamento, neste caso os documentos de cobrança de mensalidade continuam a ser emitidos e devidos;

8.1.2 O cancelamento é efetivado a partir da solicitação pessoal ou pelos meios disponibilizados pela operadora, pelo titular. A partir da data do pedido, o serviço é bloqueado e as mensalidades não são mais geradas.

8.1.3 A efetiva rescisão do contrato é efetivada após a quitação de todas as pendências até a data do pedido de cancelamento e após a retirada ou devolução dos equipamentos em comodato.

8.1.4 Para o **TERMO DE ADESÃO “sem fidelidade”**, o cancelamento é efetuado sem multa, ainda respeitando as demais disposições neste contrato.

8.1.5 Para o **TERMO DE ADESÃO “com fidelidade”**; completado o prazo de fidelidade descrito, o cancelamento é efetuado sem multa, caso contrário, será cobrado o valor de **50%** do total das mensalidades restantes ao término do contrato, em qualquer caso, ainda respeitando as demais disposições neste contrato.

8.1.6 Em qualquer caso, a efetiva rescisão do contrato, se dará apenas quando todos os débitos devidos forem quitados pelo CONTRATANTE e os equipamentos retirados ou devolvidos.

8.1.7 Em caso de cancelamento, sem efetiva rescisão, ainda existindo débitos ou equipamentos não devolvidos, a operadora desde já fica autorizada a efetuar a cobrança se utilizando de todos os meios legais e ainda a negativar o CONTRATANTE nos órgãos de proteção ao crédito.

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

9 Da prorrogação

9.1 No caso de opção **sem fidelidade**, após findo, este contrato será prorrogado por iguais períodos, afetiva rescisão.

9.2 Em caso de opção **com fidelidade**, após findo, este será renovado por iguais períodos, sendo retiradas as vantagens fornecidas na contratação com fidelidade.

10 Do Foro

10.1 Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Itajubá - MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Pelo acima exposto, as partes prestam anuência aos termos contidos neste instrumento por meio de assinatura, digital pela CONTRATADA e pelo aceite pessoal ou digital no **TERMO DE ADESÃO** pelo **CONTRATANTE**.

Itajubá, 09 de agosto de 2024