

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**Este Contrato encontra-se registrado no 2º Tabelionato de Notas de Bagé - RS,
sob o nº de ordem 50.805 do livro A.6 e registrado sob o nº 57.294 à fls. 197 do livro B.97**

Que fazem, **ZAP TCHÊ PROVEDOR DE INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Bagé - RS, na Rua José Otávio 130D, Sala 01 inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.763.014/0001-79, neste ato representado por um de seus administradores, Sr. **CRISTIAN ASSIS NUNES**, brasileiro, solteiro, bacharel em ciência da computação, residente e domiciliado nesta cidade, portador do CPF 001.381.570-90 e do RG nº 2078973753 ou Sr. **LEANDRO DA LUZ GIUDICE**, brasileiro, solteiro, bacharel em informática, residente e domiciliado nesta cidade, portador do CPF 819.366.800-68 e do RG nº 1068183324, doravante denominado **CONTRATADA** e do outro lado a pessoa física ou jurídica identificada no termo de adesão (anexo A), doravante denominado **CONTRATANTE** e, as partes acima qualificadas ajustam, entre si, por este instrumento de contrato.

Considerando que:

- (i) a PRESTADORA está devidamente autorizada a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), com base no TERMO PVST/SPV N.º 378/2009 – ANATEL; Sendo o SCM um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo (Art. 3º. Do ANEXO À RESOLUÇÃO N.º 272, DE 9 DE AGOSTO DE 2001);
 - (ii) O SCM é prestado em regime privado, conforme disciplinado no Título III do Livro III da LGT e, portando, não exige exclusividade da PRESTADORA que, dessa forma, fica autorizada a prestar, também o Serviço de Conexão à Internet (SCI), que constitui Serviço de Valor Adicionado conforme definido na Norma 004/95, aprovada pela Portaria n.º 148 do Ministério de Estado das Telecomunicações.
 - (iii) por oportunidade e conveniência a PRESTADORA pode disponibilizar sua rede de suporte ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) a Provedores de Serviço de Conexão à Internet (PSCI), sem exclusividade, em qualquer ponto do território nacional, observadas as condições técnicas e operacionais pertinentes, definidas na Norma 004/95, aprovada pela Portaria n.º 148 do Ministério de Estado das Telecomunicações, para que estes prestem o SCI utilizando-se da rede daquela. Tal hipótese se alicerça no disposto no art. 7º do Anexo à Resolução 272 de 09 de agosto de 2001 da ANATEL, que garante ao PSCI, que presta serviço de valor adicionado (SVA), o direito de uso das redes de suporte do serviço de comunicação multimídia (SCM).
 - (iv) na hipótese descrita no item anterior, o presente contrato entre a PRESTADORA e o ASSINANTE se restringirá à prestação do SCM, e este deverá firmar contrato autônomo com um PSCI para a prestação do SCI.
- Fica ajustado que o Serviço será prestado de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços, que a CONTRATADA colocará à disposição do CONTRATANTE, de acesso direto à rede mundial de Internet, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana, com possibilidade de acesso a outros endereços eletrônicos nesta rede e tempo de uso ilimitado durante todo o prazo deste contrato.

1.2. A CONTRATADA disponibilizará o sinal, sendo que a configuração da(s) máquina(s) será de responsabilidade do CONTRATANTE.

2. INSTALAÇÃO

2.1. Caso o CONTRATANTE esteja impossibilitado de navegar pela rede mundial de internet por motivos que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA, a taxa de instalação será cobrada dentro das condições estabelecidas neste contrato.

2.2. O não funcionamento do sistema contratado causado por problemas no(s) equipamento(s) do CONTRATANTE, não exime o mesmo da obrigatoriedade de pagamento dos valores ora contratado.

2.3 Para a instalação do serviço de acesso à internet é necessário que o computador CONTRATANTE possua uma placa de rede 10/100, instalada e configurada.

2.4. A CONTRATADA não se obriga a promover quaisquer reparos de Software ou hardware no equipamento do CONTRATANTE sendo da responsabilidade do mesmo a contratação de um técnico ou empresa a seu critério.

2.5. Quando da instalação do sistema for constatado que o equipamento do CONTRATANTE não está apto a ser configurado para utilização dos serviços, o técnico da CONTRATADA fará o primeiro acesso à rede mundial de Internet por meio de um Notebook, demonstrando ao CONTRATANTE que o sistema está totalmente ativado, solicitando ao mesmo, providências para restabelecimento de seu equipamento.

3. PREÇO

3.1. Pela prestação do Serviço mencionado na cláusula um (1) acima, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelo acesso ao serviço o valor conforme o escolhido no termo de adesão.

3.2. O preço do serviço será devido com vencimentos conforme o dia escolhido no termo de adesão do mês subsequente à data da disponibilidade do ponto de acesso e ativação dos serviços.

3.3. Os dias fracionados no 1º mês do contrato serão cobrados pelo sistema pró-rata, da data da disponibilidade de acesso e ativação dos serviços, até a data de vencimento definido neste contrato.

4. REAJUSTE DE PREÇO

4.1 Os preços previstos na cláusula terceira poderão ser reajustados a cada doze meses, a partir da data de início da vigência deste contrato.

5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. As cobranças mensais serão efetuadas por meio de boleto bancário que serão entregues pelo sistema de Correios e Telégrafos no endereço determinado pelo CONTRATANTE.

5.1.1. Se por qualquer razão o CONTRATANTE não receber o boleto bancário em tempo hábil para sua liquidação, o mesmo deverá entrar em contato com a CONTRATADA até a data do vencimento conforme determinado em contrato para que se processe a liquidação do título.

5.2 O não pagamento de qualquer boleto bancário na data de vencimento implicará na obrigação de pagar o principal da dívida, acrescido de Juros de um por cento (1%) ao mês sobre o valor total do(s) boleto(s) em aberto, mais multa de dois por cento (2%) sobre o valor do débito atualizado.

5.3. Podendo a contratada denunciar o contrato e executá-lo em órgão competente, além da inclusão nos serviços de proteção ao crédito e cartórios.

5.4. A CONTRATADA terá ainda o direito de interromper parcialmente a prestação dos serviços caso a mora do CONTRATANTE perdure por mais de 05 (cinco) dias e totalmente caso a mora do CONTRATANTE perdure por mais de 10 (dez) dias, ficando o restabelecimento do serviço condicionado ao pagamento de todas as quantias em atraso mais juros e todas as despesas de cobrança, não isentando o CONTRATANTE do pagamento das mensalidades futuras.

5.5. O acesso será restabelecido no prazo máximo de até 48 horas, após confirmação da liquidação dos débitos.

6. PRAZO

6.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo inicial de 12 meses.

7. PROPRIEDADE INDUSTRIAL E INTELECTUAL

7.1. Caberá a CONTRATADA a única e exclusiva titularidade de todos os direitos relativos a:

7.1.1. Suas marcas, suas patentes, seus direitos autorais e propriedade intelectual;

7.1.2. Suas invenções, descobertas, segredos comerciais ou industriais;

7.1.3. Suas licenças, seus equipamentos e tecnologia desenvolvida pela CONTRATADA.

7.2. Ficando certo que o uso, pelo CONTRATANTE, não autorizado por parte da CONTRATADA, mesmo depois de resolvido ou rescindido este contrato, importará em responsabilidade do CONTRATANTE pela indenização por perdas e danos causados, em sua máxima extensão, a serem apurados judicialmente.

7.3. A CONTRATADA não será responsável pela violação de direitos autorais e/ou conexos praticada pelo CONTRATANTE, nem pelo conteúdo transmitido mediante a utilização dos serviços.

8. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

8.1. Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A prestadora, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a prestadora e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

8.2. Quando uma prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de SCM ou de prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da prestadora contratante.

8.3. É vedado à prestadora condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermediário ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

Parágrafo único. A prestadora poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

8.4. A prestadora deve manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

8.5. A prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

8.6. Face a reclamações e dúvidas dos assinantes a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

Parágrafo único. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes assinantes poderá ser objeto de diligência da Anatel.

8.7. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos assinantes deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3º A prestadora não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

8.8. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I - não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

II – tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

III - descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

IV – tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

V - prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

VI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

VII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

VIII - prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IX - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

X - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

8.9. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

8.10. A prestadora observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A prestadora tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

8.11. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.

9.DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

9.1. O assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- I - de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;
- II - à liberdade de escolha da prestadora;
- III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
- IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

9.2. Constituem deveres dos assinantes:

- I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- II - preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
- IV - providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;
- V - somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

10. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

10.1. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

VI - número de reclamações contra a prestadora;

VII – fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

11. EXTINÇÃO

11.1. O presente contrato será considerado extinto, de pleno direito, nos casos previstos em lei e neste contrato, ou se qualquer das partes vier a requerer concordata ou autofalência, ou se deixar de elidir, no prazo legal, pedido de falência contra ela ajuizada ou, ainda, se for liquidada por voluntária ou legal.

11.2. O presente contrato poderá, ainda, ser rescindido por iniciativa da CONTRATADA, sujeitando o CONTRATANTE ao pagamento de perdas e danos nas seguintes hipóteses:

11.2.1. Não pagamento de qualquer mensalidade pelo CONTRATANTE, em prazo superior a 60 (sessenta) dias do respectivo vencimento;

11.2.2. Violação de quaisquer normas e/ou regras aplicáveis;

11.2.3. Uso inadequado dos serviços;

11.2.4. Descumprimento de quaisquer das cláusulas e/ou condições do presente contrato.

11.3. A denúncia de cancelamento por parte do CONTRATANTE sem justa causa, estará sujeita a penalidade aplicando-se multa rescisória de valor igual a 30% (trinta por cento), calculados sobre as parcelas vincendas.

11.4. Vencido o prazo inicial de 12 meses, o CONTRATANTE poderá requerer o cancelamento do serviço a qualquer momento, ficando sujeito apenas ao pagamento referente ao período utilizado no mês em que solicitou o cancelamento.

12. CONDIÇÕES GERAIS

12.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas transações comerciais efetuadas on-line, as quais serão de inteira responsabilidade do CONTRATANTE e de quem disponibilizar produtos ou serviços à venda via Internet.

12.1.1. A CONTRATADA tampouco se responsabiliza pelo conteúdo disponível na Internet ou por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do CONTRATANTE, provocados por descargas atmosféricas, mal uso de qualquer software, hardware ou conexões.

12.1.2. A CONTRATANTE, proibida de utilizar suas contas de e-mail para envio de mensagens coletivas (SPAM) a grupos de usuários deste ou de outros provedores, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, próprios ou de outrem, que não sejam do interesse dos destinatários ou que tenham expressado consentimentos destes, sendo penalizada com a paralisação dos serviços de conectividade por prazo inicial de até 30 dias, ficando a CONTRATANTE dispensada do pagamento integral das parcelas vincendas do contrato, podendo ainda ser denunciado e rescindido o contrato.

12.2. A CONTRATADA não garante o funcionamento da rede mundial de Internet.

12.2.1 A CONTRATADA se limita a prestar o serviço de conectividade ora contratado, ficando expressamente entendido que esta não tem qualquer responsabilidade por aconselhamento, escolha, segurança de dados ou por danos causados por vírus ou Hacker.

12.2.2. A CONTRATADA não se responsabiliza por mudanças nas normas de utilização da Internet por parte de órgãos de controle governamentais nacionais ou internacionais, ou a quem quer que seja definido poder para tais mudanças que venham a onerar o custo para a CONTRATANTE ou mesmo a extinção dos serviços por parte dos órgãos competentes.

12.3. O CONTRATANTE tem conhecimento de que o serviço ora contratado (BANDA COMPARTILHADA) para acesso a Internet tem a velocidade máxima definida neste contrato, permitindo ao CONTRATANTE navegar na velocidade típica disponível no horário de sua utilização, sendo que a CONTRATADA garante a taxa mínima de 30% (trinta por cento) da banda máxima contratada.

12.4. A CONTRATADA sempre que solicitada pelo CONTRATANTE para reparo no sistema contratado, enviará um técnico ao local sem quaisquer custos ao CONTRATANTE.

12.5. Durante a vigência do contrato A CONTRATADA for acionada pelo CONTRATANTE sob alegação de que o sistema não esta funcionando e durante a visita técnica for constatado que o defeito apresentado não é de responsabilidade da CONTRATADA, será cobrada a visita técnica e custos de deslocamento obedecendo à tabela vigente na data da ocorrência, não superior à tabela de hora técnica sindical.

12.6. O CONTRATANTE é integralmente responsável pelo uso do serviço em seu nome, nos estritos termos das normas vigentes, inclusive as oriundas de tratados internacionais.

12.7. Em caso de mudança de endereço do CONTRATANTE, a CONTRATADA não se obriga a promover nova instalação em seu novo endereço nem o ressarcimento de qualquer valor liquidado em datas anteriores, ficando o contrato automaticamente cancelado sem prejuízo de quaisquer das partes.

12.8. Caso o novo endereço do CONTRATANTE coincidentemente já possua os serviços de acesso à Internet provido pela CONTRATADA e o mesmo tenha condições técnicas de atendimento, o CONTRATANTE pagará somente nova taxa de instalação, dando continuidade ao contrato em vigor.

12.9. Sempre que a CONTRATADA verificar que o CONTRATANTE está utilizando os serviços de forma inadequada, enviará comunicação para que cesse imediatamente o uso inadequado dos serviços, sem prejuízo da adoção das demais medidas legais cabíveis, inclusive de ordem criminal.

12.10. O CONTRATANTE será responsável por manter as configurações das máquinas para acesso aos serviços, sendo proibido alterar, de qualquer forma, endereços de máquinas, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a própria identidade ou de outrem, causando danos a integridade ou sigilo das informações da CONTRATADA ou de terceiros.

12.11. O CONTRATANTE não poderá, ainda, praticar atos que prejudiquem culposa ou dolosamente os usuários de Internet, tais como desenvolvimento e disseminação de vírus, códigos nocivos e "cavalos de Tróia" entre outros. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados ou mandato judicial, a CONTRATADA poderá tornar disponível a qualquer tempo às autoridades competentes, todas e quaisquer informações, sobre a CONTRATANTE, bem como cancelar a(s) contas automaticamente, sem prévio aviso, respondendo a CONTRATANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

12.12. O CONTRATANTE não poderá ceder a terceiros seus direitos decorrentes deste Contrato sem a prévia anuência, por escrito, da CONTRATADA, exceto na consecução do objeto deste contrato.

12.13. O ASSINANTE terá atendimento gratuito e especializado, através da Central de Atendimento telefônico da PRESTADORA pelo número de telefone 0800-927-8243, conforme Art. 51 da resolução 272/2001 da Anatel.

12.14. Constarão no site da PRESTADORA, no endereço eletrônico www.zaptche.com.br, informações sobre o serviço, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações à rede de suporte.

12.15. O ASSINANTE poderá consultar a cópia integral do regulamento do Serviço no endereço eletrônico da Anatel "<http://www.anatel.gov.br/>", ou ainda efetuar reclamações, elogios ou consultas através de sua Central de Atendimento, no telefone 133 ou pelo endereço SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, Brasília – DF, CEP: 70.070-940.

12.16. O ASSINANTE autoriza a CONTRATADA a enviar mensagens através de SMS ou por e-mail para seus dados do cadastro.

12.17. As alterações contratuais serão realizadas através de contato telefônico devidamente gravado e protocolado através de nossa central de atendimento ou através de formulários preenchidos e protocolados em nossos postos de atendimento.

12.18. A CONTRATADA não se responsabiliza por qualquer inoperância do sistema quando o fato causador da paralisação for:

12.18.1 - Por determinação de órgãos competentes

12.18.2 - Intempéries climáticas que venham prejudicar a operação do sistema

12.18.3 - Fenômenos da natureza que não estejam sobre nossos controles

12.18.4 - Assim sendo, a Zap Tchê Provedor de Internet Ltda. não irá conceder qualquer desconto sobre as cobranças dos períodos mensais de acesso.

12.19. Qualquer paralisação do sistema por razões comprovadamente de responsabilidade da CONTRATADA, o CONTRATANTE terá direito a desconto considerando-se o número de dias de paralisação do sistema.

12.20. Quaisquer recursos ao judiciário serão de competência da Comarca de Bagé do Estado de Rio Grande do Sul, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem justas e contratadas, as partes firmam o presente contrato através do seu termo de adesão (anexo A).

Bagé, RS, 30 de setembro de 2010.

Zap Tchê Provedor de Internet LTDA
Leandro da Luz Giudice

Zap Tchê Provedor de Internet LTDA
Cristian Assis Nunes