

CONTRATO DE ADESAO AO SERVIÇO DE COMUNICAO MULTIMIDIA (SCM)

(PRÉ PAGO - RESIDENCIAL)

CONTRATO: #num_contrato# - #contratante_nome#

PLANO CONTRATADO: #plano# - #vlr_men#

TAXA DE ATIVAÇÃO (Sem desconto) R\$ _____ Com Desconto R\$ _____

DATA DO VENCIMENTO: #dia_vencimento# - PRIMEIRA MENSALIDADE: R\$ _____ -
DATA: ____/____/____

INSTALAÇÃO AGENDADA PARA O DIA ____/____/____

DADOS DA CONEXAO: USUÁRIO: #usuário# SENHA: #senha#

SENHA WI-FI ESCOLHIDA PELO CLIENTE: _____

FORMA DE PAGAMENTO:

Eu, cliente, de livre e espontânea vontade, escolho a seguinte forma de pagamento:

() Cartão de Débito () Boleto Bancário () Por E-mail (e-mail cadastrado no sistema)

Ciente que deve ser solicitado diretamente na loja com antecedência de um ciclo de vencimento (30 dias). Não é possível duas formas de pagamento como também o pagamento diferente do escolhido sem prévio aviso com prazo também de um ciclo (30 dias).

COMO SOUBE DO SERVIÇO: _____ MEIO DE HABILITAÇÃO: LOJA
() - TEL ()

IMPORTANTE SABER: O Roteador é de responsabilidade do cliente, tendo prazo máximo para troca ou substituição de 90 dias, desde que esteja em perfeito estado de conservação, com caixa, contendo cabos e fontes e sem violação do lacre de garantia. Em casos de danificação do equipamento por causas naturais NAO efetuamos a troca.

- A qualidade do sinal Wi-Fi, dependerá de diversos fatores como, disposição das paredes como também revestimento utilizado que impactará diretamente no alcance da transmissão, outros equipamentos que causem interferência por utilizar a mesma frequência, posição do roteador etc.
- A utilização da velocidade contratada em dispositivos sem fio dependerá do tipo de tecnologia utilizada pelo cliente, e que sofreram perdas visto o item anterior. Já nas conexões via cabo necessário possuir hardware que alcancem a velocidade contratada.
- A FALENET não se responsabiliza pela construção e manutenção de pontos secundários, se limitando apenas ao suporte do ponto principal.
- A FALENET não se responsabiliza pela passagem de cabo em dutos ou rebaixamentos no interior da residência.
- O recebimento na loja só poderá ser feito para os clientes que escolhem a modalidade em cartão de debito e a mudança deverá ocorrer com 30 dias de antecedência
- O roteador entregue ao USUÁRIO possuirá acesso exclusivo a contratada para garantir a qualidade, configuração e suporte do equipamento, existindo a necessidade do acesso pelo

USUÁRIO a empresa disponibilizará uma nova senha e se isentará da garantia descrita nesse parágrafo.

- Será considerado mudança de endereço conforme o item 9.3 mesmo para os casos em que sejam de curta distância ou cobrado pelos custos relacionados a mudança quando dentro da própria residência.
- Os prazos para atendimento só serão considerados a partir do registro nos meios disponíveis informados neste contrato, é de suma importância que seja exigido o protocolo para garantia e segurança do atendimento
- Indicamos que o roteador fornecido fique numa rede estabilizada e com filtro de energia prevenindo assim a queima provocado por surtos elétricos, que por sua vez não está coberto pela garantia da loja ou fabricante. Recomendamos também que em períodos de fortes chuvas, relâmpagos, raios, por segurança mantenham o roteador desligado.

Rubrica _____

Pelo presente instrumento de um lado, **FALENET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, autorizada para exploração de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) com matriz na cidade de Nilópolis, no Estado do Rio de Janeiro, situada à Rua Pedro Álvares Cabral, 1540 - loja Santos Dumont CEP: 26525-050, inscrita no CNPJ sob o n: 25.239.164/0001-05, denominada contratada e de outro lado #contratante_nome# , #contratante_doc#, #contratante_rg_ie# denominada contratante (USUÁRIO), que se cadastrou voluntariamente via formulário eletrônico na internet, central de atendimento ou em uma de nossas unidades de atendimento, tem entre si justo e contratado o presente que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir estipuladas.

1 Cláusula Primeira DO OBJETO

A FALENET, por si ou por qualquer de suas empresas ligadas ou coligadas, utilizando seus sistemas de informática, tornará disponível ao USUÁRIO os serviços de provedor de acesso à internet, interligando o computador ou outro dispositivo compatível com a tecnologia atual conectado a rede do USUÁRIO a sua rede, por meio de conexão direta, assim entendida a conexão realizada através de cabeamento apropriado e/ou transmissão via rádio.

1.1 Fica acordado entre ambas as partes mediante as condições comerciais deste contrato, a fidelização do USUÁRIO pela permanência mínima de 12 meses, no fim do prazo de fidelidade o contrato se renovará automaticamente e sucessivamente por igual período isento da multa rescisória, salvo nos casos dispostos na **Cláusula Oitava**

1.2 O **USUÁRIO** está ciente que nem todos os serviços estarão disponíveis em todas as tecnologias ou velocidades oferecidas, haja vista a localidade a ser instalado ou transferido o equipamento.

2 Cláusula Segunda DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

A disponibilização do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) ficará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia a partir da sua ativação, salvo interrupções ocasionadas por falha nos sistemas públicos de energias ou telecomunicações, problemas climáticos, caso fortuito, natureza técnica, força maior ou autorizados pela Anatel que serão tratadas conforme ([Art. 25, §1º](#) da Resolução nº 574/2011 da Anatel). Quanto as manutenções preventivas que possam causar interrupções no serviço serão estas informadas ao USUÁRIO com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos conforme ([Art. 46](#) da Resolução nº 614/2013 da Anatel).

2.1 O USUÁRIO terá atendimento especializado através do número (21) 3761-2215 Web Chat e WhatsApp, como também na área do cliente disponível em nossa página www.falenet.com.br, no horário de segunda à sexta de 8h às 20h, aos sábados de 8h às 16h e aos domingos 9h às 13h.

2.3 A FALENET em hipótese alguma poderá ser responsabilizada por qualquer defeito, problema ou configurações que possam ocorrer em qualquer software e/ou hardware de propriedade do USUÁRIO.

2.4 O SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) é prestado exclusivamente ao USUÁRIO sendo vedado a comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços ou produtos relacionados ao SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

2.5 O descumprimento do item acima sujeitará ao USUÁRIO ao desligamento automático da conexão, sem a necessidade de qualquer aviso prévio ou ressarcimento, além da cobrança de multa estipulada em 10 (dez) vezes o valor mensal do plano de serviço escolhido pelo USUÁRIO

2.6 O USUÁRIO poderá efetuar a transferência de titularidade do serviço mediante comunicação junto aos meios disponíveis conforme **item 2.1** cumprindo os procedimentos necessários para efetivação da solicitação informada pelo atendimento.

3 Cláusula Terceira - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pela prestação do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), o USUÁRIO pagará mensalmente à FALENET os valores estabelecidos em sua tabela de preço, disponível no site www.falenet.com.br referente à

1. HABILITAÇÃO
2. MENSALIDADE

3.1 A cobrança do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) será iniciada, a contar da data da ativação.

3.2 A MENSALIDADE, no mês da adesão do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) será cobrada proporcionalmente ao número de dias em relação a sua data de ativação e vencimento.

3.3 Os preços decorrentes da prestação do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) poderão ser reajustados anualmente pelo índice de variação do IGP-DI ou índice que venha a substituí-lo.

3.4 Existindo interrupções do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) resultantes de causas comprovadamente atribuíveis à FALENET, serão concedidos descontos aplicados sobre o valor da MENSALIDADE em faturas não fechadas.

3.5 O USUÁRIO não terá direito ao desconto sobre a mensalidade caso as interrupções ou reduções na qualidade do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) decorram de problemas em sua **REDE INTERNA** em seus equipamentos ou casos fortuitos e de força maior ou ainda nas interrupções decorrentes de problemas provocados por terceiros.

3.6 O boleto bancário poderá ser solicitado através dos meios disponíveis informados no **item 2.1** ou entregue no endereço indicado pelo USUÁRIO para cobrança com até 5 (cinco) dias de antecedência da data de vencimento como também poderá ser retirado em uma das nossas lojas ou solicitado por e-mail, SALVO QUANDO A FORMA DE PAGAMENTO ESCOLHIDO PELO USUÁRIO FOR CARTÃO DE DÉBITO QUE DEVERÁ SER PAGO EM UMA DAS NOSSAS UNIDADES.

3.7 Reserva-se a FALENET o direito da criação e publicação de novos planos, serviços e valores oferecidos exclusivamente a novos clientes ou migrações conforme resolução 632 no artigo 46 da agencia regulamentadora ANATEL

4 Cláusula Quarta DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

4.1 A cobrança do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DE MULTIMÍDIA (SCM) será feita pela FALENET, através de documento de cobrança com discriminação de valores. O não pagamento da mensalidade, seja por extravio, perda ou qualquer outro motivo, não servirá de justificativa e nem isentará a cobrança de multas e juros, devendo o USUÁRIO solicitar a segunda via do documento junto à FALENET até a data do vencimento.

4.2 Os pagamentos poderão ser efetuados através da rede bancária ou de qualquer outro estabelecimento credenciado.

4.3 O não pagamento do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao USUÁRIO:

1. a) Multa moratória de 01,96% sobre o valor do debito, acrescida de juros de 0,003% ao dia.
2. b) Além dos encargos monetários, o USUÁRIO ainda estará sujeito ao bloqueio do serviço após 15 dias do vencimento da fatura.
3. c) Após 30 dias do vencimento, não constando a baixa em nosso cadastro, poderá a empresa incluir o assinante aos órgãos de proteção ao crédito (Artigo 97 Parágrafo único da Resolução nº 632/2014 da Anatel).

5 Clausula Quinta DO PRAZO E VIGENCIA

5.1 O prazo de vigência deste CONTRATO é de 12 (doze) meses, contados da data de adesão ao SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, desde que não haja expressa manifestação contrária de qualquer uma das partes.

5.2 Após o cancelamento do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), o USUÁRIO que deseja reativar o serviço deverá firmar um novo CONTRATO de adesão sujeitando-se às condições técnicas disponíveis à época da solicitação, para o endereço de habilitação indicado e aos eventuais planos de serviços e ofertas.

6 Clausula sexta DA RESCISÃO

6.1 Este contrato poderá ser rescindido por quaisquer das partes e qualquer tempo, sendo o USUÁRIO, deverá comunicar 24h antes do início do novo ciclo, observado o parágrafo único da clausula segunda, a FALENET deverá comunicar com até 30 (trinta) dias de antecedência por meio do SAC, carta, notificação ou correio eletrônico.

6.2 Impossibilidade técnica de dar continuidade à prestadora do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

6.3 Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

6.4 Dissolução, indolência, recuperação judicial ou falência decretada ou requerida pelas partes

6.5 Inadimplência do assinante.

6.6 O assinante que solicitar o cancelamento do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) antes do prazo contratual de 12 (doze) meses, deverá pagar multa referente à 10% (Dez por cento) da soma total das mensalidades a vencer do ciclo de 12 (dozes) meses como também valor proporcional a taxa de adesão considerando mesmo cálculo cobrado pela mensalidade.

7 Clausula Sétima DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

7.1 Manter atualizadas todas as informações cadastrais apresentadas à FALENET pelo uso do serviço.

7.2 Realizar a manutenção de sua REDE INTERNA e dos equipamentos de sua propriedade, bem como deverá promover as medidas de segurança necessárias à proteção de seus equipamentos.

7.3 O assinante se compromete a não veicular mensagens que possam vir a ser consideradas ofensivas e subversivas aos princípios éticos e morais, bem como vírus e propagandas não autorizadas (spam).

Parágrafo único Ocorrendo as hipóteses vedadas na cláusula supra, o USUÁRIO será direta e exclusivamente responsabilizado, sujeitando ao Provedor de Acesso somente as responsabilidades que lhe são conferidas neste contrato, que poderá proceder à interrupção parcial ou total dos serviços, sem prejuízo de outras atitudes legais, visando ressarcimento dos prejuízos causados pelo mesmo.

7.5 Para possibilitar a prestação dos serviços contratados, o USUÁRIO deverá por ter sua inteira e expressa responsabilidade um dispositivo que permita a utilização do mesmo.

7.6 É de exclusiva responsabilidade do cliente prevenir-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados na utilização do serviço, cabendo ao mesmo possuir antivírus e firewalls atualizados em seus computadores, a título de segurança, responsabilizando-se pela manutenção de seu sistema operacional e o bom funcionamento de seus respectivos softwares e hardwares, não cabendo a FALENET, em nenhuma hipótese, responder por qualquer uma das citadas ocorrências.

7.7 O USUÁRIO está ciente de que terá acesso a mais variada gama de informações, imagens e programas, produzidos por diferentes pessoas e organizações, alguns de domínio público e outros protegidos por direito do autor, devendo o mesmo utilizar o material disponível para leitura, envio a terceiros, produção ou reprodução de conteúdo, dentro dos limites legais e sob sua integral responsabilidade, não tendo a FALE NET qualquer possibilidade ou obrigação de interferência no uso do material, tampouco pela produção de material por parte do USUÁRIO, que assume todos os riscos e ônus, porventura dela decorrente.

7.8 - O USUÁRIO está ciente que certos serviços da internet podem conter linguagem ou imagens que algumas pessoas possam achar ofensivas, difamatórias, ou impróprias para menores, sendo estes conteúdos de responsabilidade exclusiva de cada provedor de serviço de hospedagem, não endossando a FALE NET estes materiais, bem como não assumindo qualquer responsabilidade por seus conteúdos, e não poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.

7.9 O USUÁRIO deverá liberar acesso as dependências que encontram o seu equipamento para que possa realizar as manutenções necessárias e normalização do serviço.

8 Clausula Oitava MIGRAÇÃO DOS PLANOS E SERVIÇOS

8.1 O USUÁRIO poderá solicitar a alteração do seu plano de serviço junto à FALENET a qualquer tempo. Neste caso, a FALENET poderá efetuar cobranças relativas aos descontos concedidos em promoções ou ofertas realizadas quanto da adesão do USUÁRIO ao serviço, em função do disposto nos respectivos regulamentos e termo de adesão, bem como a de uma taxa administrativa.

8.2 As migrações de planos solicitados pelo USUÁRIO estarão sujeitas ao estudo de viabilidade técnica.

8.3 A exclusivo critério da FALENET, o USUÁRIO poderá migrar de oferta, desde que respeitados os novos prazos de carência e multa aplicáveis à nova oferta.

9 Clausula Nona DOS DIREITOS E DEVERES DA FALE NET

9.1 Prestar o SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) dentro dos mais altos padrões de qualidade técnica, no endereço indicado pelo USUÁRIO e desde que haja condições técnicas para instalação do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

9.2 A FALENET prestará os serviços contratados de forma eficiente, utilizando as marcas, patentes e logotipos que lhe sejam mais convenientes, obrigando-se, no entanto, a manter sempre a qualidade dos serviços.

9.3 Caso o USUÁRIO solicite mudança de endereço, será feito novo estudo de viabilidade técnica de instalação como também cobrado uma taxa no valor de R\$30,00 (trinta reais)

9.4 Garantir a privacidade e a segurança dos dados registrados de seus USUÁRIOS não sendo os mesmos divulgados para terceiros, em hipótese alguma, salvo por ordem judicial ou autorização por escrito do usuário

9.5 A FALENET sempre observará as leis, atos, normas, regulamentos, portarias, jurídicas e técnicas, quanto à instalação dos equipamentos e os serviços prestados.

9.6 - A FALE NET se compromete a executar os serviços de assistência técnica em no máximo em 48 (quarenta e oito) horas previamente registrados em nossa central de atendimento ao cliente ou por demais meios conforme clausula segunda no item 2.1, observando os prazos estipulados na agencia reguladora (ANATEL)

9.7 A FALENET não se responsabiliza por quaisquer equipamentos adquiridos anteriormente a contratação dos serviços ou até mesmo que estejam fora da garantia, ou afetados por causas naturais. Quanto aos adquiridos pelo cliente e fornecidos e instalados pela empresa está se reserva a garantia exclusiva do fabricante não se responsabilizando pelos equipamentos onde operar-se mal uso ou falta de cuidado

10 Clausula Decima DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 A FALENET poderá migrar o SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), em caso de obsolescência, para outra tecnologia, garantindo a qualidade do serviço ora disponibilizado.

10.2 É de responsabilidade do USUÁRIO a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua REDE INTERNA, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

10.3 Este contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de Defesa do Consumidor.

10.4 O SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) é prestado sob a outorga da SCM sendo a FALENET devidamente autorizada pela Anatel, através do Ato de Autorização para Exploração do Serviço de Comunicação Multimídia ATO N: 3779, de 21 de setembro de 2016.

10.4 Para fins de informação seguem dados de contato da **ANATEL**

- Endereço eletrônico: anatel.com.br
- Endereço: SAUS Quadra 06 - Bloco C, E, F e H -CEP:70.070-940 Brasília
- Central de Atendimento: 1331 (Usuários em geral) ou 1332 (portador de necessidades auditivas) : (61) 2312-2000

11 Clausula Decima Primeira O ENDEREÇO E CONTATO DA FALE NET:

- Pedro Álvares Cabral 1540 - loja, Nilópolis, CEP 26-525-050
- www.falenet.com.br / E-mail: falenet@falenet.com.br
- Central de Atendimento +55 (21) 3761-2215

- e-mail: contato@falenet.com.br
- UNIDADE BANGU: Rua Dom Pedro I 105 Bangu, CEP 21-820-310
- Central de Atendimento Unidade Bangu: (21) 2018-2748 De segunda a sexta de 9h as 17h

(FALENET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA)

(#contratante_nome# - CPF #contratante_doc#)