

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANDA LARGA OPTIMA RESIDENCIAL

Pelo presente instrumento, de um lado, BCMG INTERNET LTDA, Provedora de Acesso à Internet e Autorizada a prestar Serviços de Comunicação Multimídia, regularmente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.964.902/0001-07, com sede à Av. Ana Costa no 121, Cj. 91, na cidade de Santos, Estado de São Paulo, doravante denominada simplesmente "BIGNET", e a **pessoa física** doravante denominada simplesmente "ASSINANTE", como tal identificada na página de cadastramento e no banco de dados eletrônico da BCMG INTERNET LTDA, que para todos os efeitos fazem parte integrante deste instrumento, celebram o presente contrato, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

I - DO OBJETO

I.1- O objeto do presente contrato inclui a prestação conjunta de dois serviços diferentes e complementares para que o usuário possa ter acesso à internet em banda larga, compreendendo o serviço de conexão ponto a ponto (SCM) que será complementado pelo serviço de conexão à Internet (SCI).

I.2- É expressamente vedado ao ASSINANTE, durante a vigência do presente instrumento alienar, de forma gratuita ou onerosa, doar, compartilhar o uso ou transferir no todo ou em parte, o objeto do presente contrato ou os direitos dele decorrente.

I.3- O produto Banda Larga Optima Residencial, é um serviço oferecido através de fibra óptica para utilização por pessoas físicas e restrito a uma mesma residência.

I.4 – A BIGNET oferece diversos **Planos de Serviço** para o fornecimento da Banda Larga Optima Residencial de livre escolha por parte do ASSINANTE.

a) Na aceitação do contrato e assinatura na Ordem de Serviço de Instalação, o ASSINANTE fará sua opção, por um dos **Planos de Serviço** disponíveis para este produto.

b) Por sua livre escolha, o ASSINANTE pode optar pela mudança de um **Plano de Serviço** para outro que atenda melhor as suas necessidades, através de confirmação via e-mail, devendo manter-se no novo plano pelo menos durante um período de 30 dias.

II - DA INFRAESTRUTURA

II.1- O meio físico necessário à prestação do serviço de conexão ponto a ponto, objeto deste contrato será fornecido pela BIGNET em fibra óptica, sob sua exclusiva responsabilidade.

II.2- A prestação de serviços objeto deste contrato não está condicionada ao fornecimento ou oferta de qualquer outro produto, serviço ou facilidade.

II.3- A BIGNET se compromete a zelar pelo sigilo e confidencialidade dos dados e informações transmitidos ou fornecidos pela ASSINANTE.

II.4- A BIGNET se obriga a prestar os serviços contratados de acordo com os parâmetros de qualidade estabelecidos pela ANATEL, constante no Capítulo II do Título IV do Regulamento aprovado pela Resolução nº 614 de 28/05/2013, transcritos a seguir para maior clareza :

(Resolução 614/2013)

CAPÍTULO II

DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

Art. 40. 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; e,

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.

III - DOS EQUIPAMENTOS

III.1 - Os equipamentos relacionados na “Ordem de Serviço de Instalação” **são de propriedade exclusiva da BIGNET**, cedidos ao ASSINANTE em **regime de comodato** e serão retirados ao término do contrato não podendo o ASSINANTE, em hipótese alguma, efetuar neles qualquer alteração ou modificação ou danificar-lhes a estrutura interna ou externa.

III.2 - A BIGNET será responsável pela manutenção e substituição gratuita dos equipamentos de sua propriedade que apresentem defeito ou desgaste devido ao uso normal.

III.3 - A quebra ou defeito dos equipamentos de propriedade da BIGNET na vigência deste contrato, resultante do uso indevido ou causado por dolo ou culpa do ASSINANTE, serão de sua exclusiva responsabilidade e deverão ser indenizados a BIGNET pelo valor de mercado à época da substituição ou conserto, incluindo-se o valor integral do equipamento, mão de obra e visita técnica, na primeira fatura subsequente ao ocorrido.

III.4 - O ASSINANTE, ao término da prestação dos serviços, devolverá o material a que se refere o item anterior em perfeito estado, respondendo pelos danos a que der causa, excluindo-se aqueles causados pelo desgaste natural durante a vigência do contrato. A não devolução implicará na cobrança automática dos valores correspondentes na forma acima descrita.

IV - DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

IV.1- A prestação do serviço terá início imediatamente após a instalação dos equipamentos necessários e estará disponível, de forma ininterrupta, a partir de sua ativação e até a rescisão do presente instrumento, salvo as interrupções causadas por falhas nos sistemas públicos de

fornecimento de energia, das telecomunicações, problemas de natureza técnico-operacional, caso fortuito ou força maior.

IV.2 - Para efeito de controle e segurança, a conexão será feita com IP dinâmico e terá a duração máxima de 24 h, sendo permitida a reconexão imediata pelo ASSINANTE.

IV.3 Nos casos de interrupções programadas para modificações, ampliações e demais melhoramentos no sistema e equipamentos de acesso, as mesmas deverão ser comunicadas pela BIGNET, conforme previsto na Resolução 614/2013 da ANATEL.

IV.3.1 - Em caso de interrupção do serviço por tempo superior a trinta minutos, a BIGNET descontará da remuneração e na fatura mensal o valor proporcional ao tempo de interrupção, salvo se provocada por terceiros ou por motivos de caso fortuito ou força maior.

IV.4 - A velocidade para navegação da Banda Larga Optima Residencial será de acordo com o **Plano de Serviço** contratado, que estabelece as velocidades de download e upload de dados, sendo de livre e exclusiva escolha do ASSINANTE, conforme tabela de preços disponível no site da BIGNET.

IV.4.1 - Qualquer que seja a versão de velocidade de download e upload de dados escolhida pelo ASSINANTE, considerando-se as características típicas de produtos de acesso compartilhado, a BIGNET garantirá como limite mínimo dentro da sua própria rede 10% da velocidade nominal contratada, não tendo responsabilidade sobre a velocidade de acesso a quaisquer conteúdos de terceiros.

IV.4.2 – Com o propósito de atender a garantia de velocidade mínima, assim como a característica de acesso residencial e pessoal, a BIGNET utilizará, a seu exclusivo critério, os recursos técnicos que julgar necessários para atingir esse objetivo.

IV.4.3 - O uso do serviço pelo ASSINANTE, por mais de 7 (sete) dias corridos, contados da data de instalação e/ou assinatura da Ordem de Serviço de Instalação (O.S.), implica na anuência integral dos termos deste contrato de adesão e da aceitação dos serviços instalados.

IV.4.4 – São também, Direitos e Obrigações da BIGNET, aqueles especificados no Capítulo III do Título IV da Resolução 614 de 28/05/2013 da ANATEL, que transcrevemos para maior clareza:

(Resolução 614/2013)

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

Art. 41. Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertencam; e,

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

§ 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

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

Art. 42. 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 são considerados parte da rede da Prestadora contratante.

Art. 43. A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

Art. 44. A Prestadora deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

Art. 45. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 46. 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 deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

V - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI – enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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;

VIII – tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, 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;

IX – tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;

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

XI - 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;

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

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

XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XV - manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

Parágrafo único. As Prestadoras devem proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

Art. 48. A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de

rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Art. 49. A Prestadora que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.

Art. 50. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

Art. 51. 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 pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 52. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único. A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

Art. 53. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

Art. 54. 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 de que trata o caput deste artigo, 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, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

Art. 55. A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

V - DO SUPORTE TÉCNICO.

V.1- O suporte ao ASSINANTE, com o objetivo de solucionar dúvidas a respeito da conexão da Rede Internet, será prestado ininterrupta e gratuitamente pelo telefone (13) 3229-9000 ou pelo e-mail suporte@bignet.com.br.

a) Eventuais problemas técnicos que implicarem em Ordem de Serviço a ser executada na residência do ASSINANTE, serão atendidos em horário comercial e mediante agendamento prévio com o ASSINANTE.

b) O prazo de reparos de eventuais problemas técnicos no serviço de banda larga optima é de até 48 horas.

V.2 – A BIGNET não assume qualquer responsabilidade por problemas no equipamento do usuário. Caso haja necessidade de suporte no local da instalação, não relacionado aos nossos equipamentos, será cobrado o preço pela “Visita Técnica” levando-se em consideração o local e o tempo de duração dos serviços prestados, conforme tabela própria repassada ao cliente antecipadamente.

VI - DOS DIREITOS DA ASSINANTE

- a) Assinatura mensal pelo plano de acesso contratado e benefícios a ele relacionados;
- b) Nome de usuário e senha de acesso para se conectar ao sistema;
- c) 5 (cinco) contas de e-mail com antivírus e anti-spam integrados;
- d) Os previstos no Capítulo IV do Título IV do Regulamento aprovado pela Resolução 614 de 2013 da ANATEL, que transcrevemos a seguir para maior clareza:

(Resolução 614/2013)

CAPÍTULO IV

DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

Art. 56. O Assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I – ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

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 seus direitos e acerca das 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 - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;

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 art. 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 - à resposta eficaz e tempestiva 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; e,

XX – ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

Art. 57. 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 infraestrutura necessários 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;

VI – levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,

VII - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

Art. 58. Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM.

VII - DAS RESPONSABILIDADES

VII.1- O nome de usuário e senha de acesso do ASSINANTE, são pessoais e intransferíveis, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização por terceiros, não respondendo ou se responsabilizando a BIGNET por qualquer dano ou prejuízo decorrente do uso indevido, incorreto, inadequado, impróprio ou por menores de idade dos serviços de conexão.

VII.2- É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE, a perda de dados e outros danos causados pela má utilização dos serviços de conexão.

VIII - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

VIII.1- Não veicular mensagens que possam vir a ser consideradas ofensivas ou subversivas aos princípios éticos e morais, bem como propagandas não autorizadas, tais como "spam", "vírus", "mail-bomb" e outras. Na hipótese de veiculação indevida, nos termos acima, o ASSINANTE será direta e exclusivamente responsabilizada, terá conexão interrompida e o contrato será rescindido de pleno direito, arcando o ASSINANTE com os ônus decorrentes.

VIII.2- Em relação aos códigos e senhas privativos, o ASSINANTE deverá:

- a) Assumir integral responsabilidade por si e pelos terceiros na sua utilização, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes;
- b) Proteger a identificação de acesso à rede Internet recebida da BIGNET, constituída pelo nome de usuário e senha de acesso privativos que são intransferíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de alienação onerosa ou gratuita, comercialização, doação, empréstimo ou comodato;
- c) O ASSINANTE poderá solicitar a mudança da senha de acesso, desde que não haja impossibilidade técnica e sempre definidos segundo critérios específicos da BIGNET.

VIII.3- Considerando-se os padrões de conduta vigentes para utilização da rede Internet, definidos ou não na legislação, o ASSINANTE deverá abster-se de:

- a) Invadir a privacidade de outros usuários, seja na busca de acesso a senhas e dados privativos, modificar arquivos que não sejam de sua autoria ou assumir a identidade de terceiros;
- b) Desrespeitar as leis de direito autoral e de propriedade intelectual;

c) Prejudicar intencionalmente outros usuários da rede Internet, através do desenvolvimento de programas, acesso não autorizado a computadores e alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede;

IX – DO PREÇO E DOS PERÍODOS DE FATURAMENTO

IX.1- O preço da assinatura estará definido no **Plano de Serviço**, escolhido pelo ASSINANTE por ocasião da aceitação do contrato. Os serviços serão cobrados sempre na modalidade mês cheio, com exceção do pró-rata na data de início e de término do serviço. O faturamento ocorrerá no mês corrente a prestação do serviço, com vencimento para pagamento na forma prevista no item XII.

IX.2 – O ASSINANTE poderá ficar isento da taxa de instalação estabelecida no **Plano de Serviço**, caso cumpra a vigência deste contrato conforme estabelecido no **Acordo de Benefícios Comerciais** que fará parte integrante desta contratação, caso seja aceito pelo ASSINANTE.

IX.3 – O ASSINANTE pode a seu exclusivo critério pagar a taxa de instalação do serviço, ficando isento de qualquer obrigação de cumprimento de prazo contratual.

X - DA VIGÊNCIA

X.1 - O presente instrumento terá vigência conforme estipulado no **Acordo de Benefícios Comerciais** e terá início com o “aceite” do ASSINANTE na “Ordem de Serviço de Instalação” ou no primeiro acesso com o login e a senha fornecido ao usuário.

X.2 - Após cumprido o prazo estabelecido no **Acordo de Benefícios Comerciais**, ou na hipótese do ASSINANTE ter optado por pagar a taxa de instalação, a vigência deste contrato passa a ser por prazo indeterminado.

XI - DA RESCISÃO

XI.1- O presente contrato poderá ser rescindido de imediato, por quaisquer das partes, a qualquer tempo, devendo a intenção de rescindir ser manifestada pela parte interessada por escrito (e-mail, fax ou carta), não sendo aceita outra forma de comunicação.

XI.2- A rescisão, suspensão ou interrupção, por qualquer forma ou motivo, dos serviços contratados, pelo ASSINANTE, não a desobriga de efetuar os pagamentos das mensalidades vencidas ou vincendas por ocasião da solicitação, sempre na forma acima descrita.

XII – DA FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO

XII.1. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado nos dias 10 (dez), 15 (quinze), 20 (vinte) ou 30 (trinta) de cada mês, conforme a escolha do ASSINANTE no ato da contratação, sendo a cobrança feita através de boleto bancário, boleto on-line ou cartão de crédito.

XII.2- No caso de opção por boleto bancário, além do valor correspondente a mensalidade, o ASSINANTE pagará também a taxa de emissão e entrega do boleto (denominado de **porte correio**), não incluída no preço do produto contratado, aceitando desde já sua cobrança, a qual será discriminada no boleto bancário;

XII.3- O não recebimento do boleto de cobrança não servirá de justificativa para o não pagamento, devendo o ASSINANTE, neste caso, comunicar a BIGNET por meio de e-mail, fax ou carta.

XII.4- O não pagamento na data prevista, acarretará o ASSINANTE, além da interrupção da conexão :

- a) Correção monetária pelo IGP-M da FGV – Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas ou por outro que venha a substituí-lo;
- b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor total do débito calculado da data do vencimento até a data do efetivo pagamento;
- c) Multa moratória de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor do débito, cobrada uma única vez.

XII.5- Em caso de atraso na mensalidade, a BIGNET reserva-se ao direito de suspender os serviços prestados até o eventual pagamento, sem prejuízo das medidas legais, necessárias para o cumprimento deste Instrumento, independente de interpelação ou notificação.

XII.6 – Existindo discordância sobre os valores cobrados, o ASSINANTE pode contestar esses valores até a data de vencimento, através de contato por telefone com nossa Central de Relacionamento do Cliente (CRC), recebendo um protocolo de atendimento.

- a) A contestação de valores devidamente protocolada, será respondida no prazo de 5 dias úteis.
- b) Caso a reclamação do ASSINANTE seja procedente, o valor será corrigido e concedido um prazo adicional de no mínimo uma semana para pagamento.
- c) Cobranças que já estiverem vencidas somente poderão ser contestadas e protocoladas após o devido pagamento e a contestação será analisada e respondida em até 5 dias úteis.
- d) Sendo procedente a reclamação e caso já tenha sido efetuado o pagamento, a devolução se efetuará por depósito em conta do ASSINANTE em até 5 dias úteis ou será compensado na próxima mensalidade, ficando a critério do ASSINANTE o que lhe for mais conveniente.

XIII – DOS REAJUSTES DE PREÇOS

Os preços para os serviços objeto deste Instrumento, serão reajustados anualmente pelo IGP-M da FGV, ou por outro que venha a substituí-lo.

XIV - DISPOSIÇÕES GERAIS

O ASSINANTE declara e garante, expressamente, para todos os fins de direito:

- a) Possuir capacidade jurídica, para celebrar este contrato;
- b) Ter conhecimento técnico para utilizar os serviços contratados;
- c) Ter capacidade financeira para suportar os encargos contratados;
- d) Reconhecer que o presente instrumento se formaliza, vinculando as partes, mediante o aceite na “Ordem de Serviço de Instalação” ou do primeiro acesso realizado pelo cliente;
- e) Que leu e que está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste instrumento;

XV – ENDEREÇOS, SITES E TELEFONES DE INTERESSE DA ASSINANTE

ANATEL - SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940 – DF;
Endereço eletrônico da ANATEL - www.anatel.gov.br/biblioteca;
Telefone da Central de Atendimento da Anatel – 1331;

Endereço eletrônico da BIGNET : www.bignet.com.br ; suporte@bignet.com.br;
Central de Atendimento – (13) 3229-9000 para ligações locais e 0800-771-2072 para ligações interurbanas.

XVI - DO FORO

Fica eleito pelas partes o Foro da Cidade e Comarca de Santos, como o competente para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente instrumento.

O local e data de aceite são aqueles constantes na página de cadastramento e no banco de dados da BCMG INTERNET LTDA, que para todos os efeitos fazem parte integrante deste instrumento.

Registro de Títulos e Documentos de Santos-SP

Contrato de Prestação de Serviço de Banda Larga Optima Residencial (microfilme nº 706268)