

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO JVNET

## TERMOS DE USO

Este Plano de Serviço do Serviço de Comunicação Multimídia é aplicável à autoritária **JVNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA (JVNET TELECOM)**, em sua respectiva área de atuação, estando disponível a quaisquer interessados que contrate seu Serviço de Comunicação Multimídia.

Este Plano de Serviço se aplica ao provimento de conexão à internet que apresente a marca **JVNET**, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro da Área de Prestação de Serviço, para uso exclusivamente residencial.

Este Plano de Serviço será ofertado a todos os usuários ou pretensos usuários dentro da área de prestação descrita no contrato, os quais têm o direito de livre opção, migração e vinculação, a qualquer tempo, a outros Planos de Serviços da **JVNET**.

Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de softwares de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CONTRATANTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **JVNET**, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

Doravante designada **JVNET**, e, de outro lado o **CONTRATANTE**, como tal definido o cliente que aceita os termos e condições deste instrumento, por meio de adesão ao serviço; têm ajustado entre si o que segue:

### 1) INSTALAÇÃO

A instalação será realizado pela **JVNET** ou por equipe terceirizada no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**, mediante a análise, da disponibilidade na Central que comporta a infraestrutura à qual o endereço de instalação está vinculado, bem como à viabilidade técnica no local solicitado.

Em caso de solicitação de mudança de endereço das instalações da **JVNET**, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e à disponibilidade na Central que comporta a infraestrutura para o novo endereço indicado, bem como ao aceite, pelo **CONTRATANTE**, de eventual nova condição comercial vigente à época da referida solicitação.

No caso de impossibilidade técnica para a instalação da **JVNET** no endereço inicialmente solicitado ou para o qual foi solicitada a mudança do serviço, este contrato estará automaticamente extinto, sem que caiba ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das partes.

### 2) SUPORTE TECNICO

A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e do **SERVIÇO** deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da **PRESTADORA** ou por terceiros por ela autorizados.

**TAXA DE VISITA TÉCNICA:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE** pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a **PRESTADORA** não der causa ao problema.

A **PRESTADORA** poderá cobrar do **ASSINANTE** a visita improdutiva, entendida como a constatação de inexistência de problema no Serviço, nos Equipamentos e/ou na infraestrutura da **PRESTADORA** e/ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica da **PRESTADORA**, sem prejuízo de outras hipóteses.

### **3) MANUTENÇÃO DE REDE e EQUIPAMENTOS**

A **PRESTADORA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar o **CONTRATANTE** sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 1 (uma) semana.

A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito (furto, vandalismo e troca de poste, realizado pela concessionária de energia), ou de força maior ou culpa exclusiva do **CONTRATANTE**.

### **4) DO EQUIPAMENTO MODEM e SINAL WI-FI**

A **JVNET** cederá ao **CONTRATANTE** o modem óptico (ONT – Optical Network Terminal/ CPE- Customer Premises Equipment) em regime de comodato para a prestação do serviço **JVNET**.

O equipamento cable modem é de propriedade da **PRESTADORA** e será cedido ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da prestadora, para fruição do serviço.

O **CONTRATANTE** entende que, quando transmitido via Wi-Fi, o sinal do serviço pode sofrer limitações, de acordo com obstáculos existentes (paredes, espelhos, interferência de outras redes disponíveis no local, outros) e distância do local de acesso à internet.

Em casos de danificação de equipamentos locados em decorrência de manutenção indevida, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o **CONTRATANTE** também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **CONTRATANTE**.

**CONTRATANTE** ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do modem, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, mediante visita desta previamente agendada com o **CONTRATANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor (R\$ 350,00) do equipamento pela **PRESTADORA** ao **CONTRATANTE**.

## 5) DAS VELOCIDADES MINIMAS e MAXIMAS DO SERVIÇO

A velocidade instantânea mínima para o Serviço de Comunicação Multimídia, em conformidade com a Resolução 574/2011 da Anatel, é de 40% da velocidade máxima contratada e a velocidade média de 80% da velocidade máxima contratada.

Qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do **CONTRATANTE**;

Capacidade de processamento do computador do **CONTRATANTE**;

Interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **JVNET**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;

Páginas de destino na Internet e volume de dados trafegados; e.

Problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CONTRATANTE**.

Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia **WIRELESS** ou **FTTX/FTTH/FTTA/FTTB, ETC.** suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos na cláusula anterior.

A **JVNET** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados na cláusula e por outros fatores alheios à sua vontade e que fogem do seu controle.

## 6) FIDELIDADE e TAXA DE INSTAÇÃO

É o valor cobrado do usuário do Plano de Serviço, pela ativação ou instalação do serviço.

A **PRESTADORA** poderá oferecer ao **CONTRATANTE** benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos nos primeiros meses de contratação, dentre outros, mediante o compromisso de 5 **PERMANÊNCIA MÍNINA** do **CONTRATANTE** com a **PRESTADORA** pelo período de até 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

Na fatura mensal do **CONTRATANTE** constará “**FIDELIDADE**” na discriminação do serviço contratado. Na hipótese de cancelamento antes do prazo de **PERMANÊNCIA MÍNINA**, o **CONTRATANTE** estará obrigado ao pagamento do valor informado no ato da adesão à oferta, de forma proporcional ao período restante da permanência mínima.

Durante a vigência da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**, alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA** implicando em automática cobrança do valor mencionado no item anterior.

Na hipótese de o **CONTRATANTE** optar pela **OPÇÃO FIDELIDADE PERMANÊNCIA MÍNIMA** referido contrato vigorará por 12 (doze) meses, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado findo este período.

## 7) FALTA DE PAGAMENTO

Em caso de inadimplência, o cliente será notificado, seguindo o regulamento.

Em **15 (quinze)** dias após notificação: a prestadora poderá suspender parcialmente o provimento do serviço, com redução da velocidade contratada; ficando disponível **500KBPS**.

O serviço será suspenso após **30 (trinta)** dias contados do respectivo vencimento, ficando o seu restabelecimento condicionado ao pagamento do(s) valor (ES) em atraso, acrescido(s) da multa e juros. Multa de **2%** (dois por cento) aplicada sobre o valor do débito, acrescida de juros de **1%** (um por cento) ao mês calculado de forma “pro rata die”, a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação.

A rescisão do contrato ocorrerá independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após **30 (TRINTA)** dias, contados da data do vencimento dos valores contratados e não pagos, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos pendentes, bem como da aplicação das demais penalidades cabíveis.

Caso o **CONTRATANTE** efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

## 8) REAJUSTE DE VALORES

O assinante terá os valores dos preços contratados integrantes deste Plano de Serviço reajustados, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de sua contratação, com data base em 01 de setembro, contados de 01 de setembro de um ano até o dia 31 de agosto do ano subsequente.

Com base na variação do IGP-M, ou, no caso de sua extinção, por outro índice indicado a substituí-lo. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

## 9) REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO ADEQUADA DO SERVIÇO

A prestação do serviço com o padrão de qualidade adequado dependerá do atendimento, por parte do usuário, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao **CONTRATANTE** disponibilizar computador com configurações mínimas necessárias, e equipado com placa de rede Ethernet padrão **10/100/1000** Base – T, ou superior, ou outra forma de conexão acordada, compatíveis com o sistema utilizado pelo serviço.

Para usufruir corretamente da velocidade de acesso e qualidade, o cliente disponibilizar um aparelho compatível com a tecnologia **dual-band**, que operam nas duas faixas: 2,4GHz e 5 GHz, com taxas superiores a **867mbps**, ou outra forma de conexão acordada, compatíveis com o sistema utilizado pelo serviço.

## **10) DESISTENCIA DO(S) SERVIÇO(S)**

A desistência dos Serviços é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

Quando o interesse de rescisão contratual parte do **CONTRATANTE**, cabe à mesmo aviso de **30 dias**, ou se o desligamento será automático, ocasionando o pagamento de multa.

## **11) TERMOS BOM SENSO MORAL E PLATICAS DE USO**

É vedado ao **CONTRATANTE** praticar atos que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **JVNET** ou ainda, contrária aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

Invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet;

Simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de.

Dados ou sistema informatizado da **JVNET** e/ou de terceiros; acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;

Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

Enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing);

Disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-tróia”, “pushing”.

Ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da **JVNET** e/ou de terceiros;

Divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;

Producir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais.

## **12) EXTINÇÃO DO CONTRATO e PENALIDADES**

O presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, mediante notificação prévia, nas seguintes hipóteses:

Se qualquer das partes deixarem de cumprir as obrigações aqui pactuadas;

Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize.

Expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que o afete, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da sua execução;

Se não houver disponibilidade e/ou viabilidade técnica para a instalação da **JVNET** no caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CONTRATANTE**, conforme contrato.

Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente, que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato;

Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova velocidade será feita “pro-rata-die”, a contar da data da migração.

Por pedido de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência civil de qualquer das partes;

## **Termos Finais**

O presente contrato será firmado por meio da aceitação expressa do **CONTRATANTE**, via telefone, quando a venda for realizada por Call Center ou por meio do site [www.jvnet.com.br](http://www.jvnet.com.br). O aceite eletrônico dado pelo **CONTRATANTE** neste contrato ou o pagamento da primeira conta relativa a **JVNET** implica na aceitação, pelo **CONTRATANTE**, de todas as cláusulas aqui dispostas.

Este contrato obriga as partes e seus sucessores.

---

Contratante

---

Contratada