

CONTRATO GLOBAL DE ADESÃO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Registrado no 1º Cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos de Governador Valadares/MG e disponível em <http://www.wkve.net.br/contratos/adesao2016.pdf>

1. DAS PARTES INTEGRANTES

- 1.1.** Pelo presente instrumento, de um lado, como **CONTRATADA**, **WKVE Assessoria em Serviços de Informática e Telecomunicações Ltda.**, empresa com Matriz à Rua João Pinheiro, n.º 599 - loja 01 - Bairro Centro, na cidade de Governador Valadares - MG, CEP 35020-270, constituída sob a forma de sociedade empresarial limitada, e inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 00.989.304/0001-23, com Filial no Estado do Pará à Rua Rio Branco, 179, Bairro Beira Rio, cidade de Parauapebas, CEP 68.515-000, Filial em Belo Horizonte/MG à Rua Úrsula Paulino, 326, Bairro Cinquentenário, CEP 30.570-00, Filial no Estado da Bahia à Av. dos Navegantes, 255, sala 39, Centro, cidade de Porto Seguro, CEP 45.810-000 e Filial no Estado do Maranhão à Rua Sete, quadra I, casa 05, Residencial Araras, Cohama, São Luis, CEP 65.064-516, doravante denominada apenas como WKVE, e do outro lado, como **CONTRATANTE**, o Cliente devidamente identificado e qualificado nos FORMULÁRIOS DE ADESÃO AOS SERVIÇOS, e ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO, doravante denominados apenas como FORMULÁRIOS, resolvem celebrar Contrato para Prestação de Serviços, conforme cláusulas e condições abaixo.

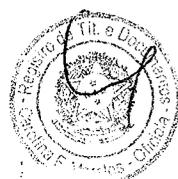
2. DO OBJETO

- 2.1** O presente CONTRATO tem por objeto a prestação, pela WKVE à CONTRATANTE, dos **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** - DESCRITOS NOS FORMULÁRIOS DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO, doravante denominados apenas como FORMULÁRIOS.
- 2.2** As características técnicas dos Serviços, endereços de instalação, parâmetros de qualidade, preços mensais totais e dos sub-serviços, e taxas de instalação, bem como multas e prazos de vigência, estarão definidos nos FORMULÁRIOS.
- 2.3** Os FORMULÁRIOS, assim como as ORDENS DE SERVIÇO, são partes integrantes deste CONTRATO, como se suas cláusulas nele estivessem escritas, independentemente de transcrição, sendo que caso haja divergências entre este CONTRATO e seus FORMULÁRIOS, prevalecerão as condições previstas no que possuir data mais recente.
- 2.4** O presente CONTRATO, e seus respectivos FORMULÁRIOS, representam a íntegra dos entendimentos entre as Partes com relação à prestação dos Serviços, substituindo e tornando sem efeito as propostas comerciais e todos os acordos escritos ou verbais, celebrados anteriormente.

3. DEFINIÇÕES DE TERMOS DESTES CONTRATO

- 3.1** Para o perfeito entendimento e interpretação do presente CONTRATO e seus FORMULÁRIOS, são adotadas as seguintes definições:

3.1.1 SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão de dados, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios de acesso e tecnologias, interligando dois ou mais pontos, dentro de uma área de prestação do serviço. O regulamento do SCM pode ser obtido no endereço eletrônico da biblioteca virtual da ANATEL - www.anatel.gov.br - Anexo à Resolução nº 614, de 28/05/2014.



ser rescindido por qualquer das partes, bastando apenas a solicitação da CONTRATANTE a qualquer tempo.

4.1.3 Durante o processo de ativação dos serviços descritos nos FORMULÁRIOS, caso seja verificada a impossibilidade de ativação dos serviços, devido à inviabilidade técnica ou econômica, a WKVE notificará a CONTRATANTE e o FORMULÁRIO será cancelado, sem ônus para as partes.

5 DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA WKVE

5.1 Em conformidade com o Art. 41, da Resolução Anatel 614, de 28 de maio de 2014, que dispõe sobre o SCM, constituem direitos e obrigações da WKVE, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do SCM :

5.1.1 Empregar para a prestação dos serviços constantes nos FORMULÁRIOS, equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam, podendo substituí-los mediante aviso prévio à CONTRATANTE, para melhoria da qualidade dos serviços.

5.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares à prestação dos serviços.

5.1.2.1 A WKVE, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução dos serviços.

5.1.2.2 As relações entre a WKVE e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel ou a CONTRATANTE.

5.1.3 Na hipótese da WKVE contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra OPERADORA de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte da rede da WKVE.

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

5.1.5 A WKVE 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.

5.1.6 A WKVE manterá um centro de atendimento telefônico para atendimento à CONTRATANTE, através do 08007071706, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

5.1.7 A WKVE não impede que a CONTRATANTE seja servida por outras redes ou serviços de telecomunicações.

5.1.8 Face às reclamações e dúvidas da CONTRATANTE, a WKVE deverá fornecer esclarecimentos e sanar o problema com a maior brevidade possível, respeitando os prazos estabelecidos nos FORMULÁRIOS.

5.1.9 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade dos serviços, a WKVE se obriga a conceder descontos sobre os serviços afetados, aplicando-os na fatura do mês seguinte ao ocorrido, de forma proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, mediante solicitação formal da CONTRATANTE.

5.1.10 Havendo a necessidade de interrupção ou degradação dos serviços por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, a WKVE deverá comunicar à



[Handwritten signatures]

CONTRATANTE com antecedência mínima de uma semana, e concederá um desconto no valor da assinatura mensal do SCM, referente ao serviço afetado, no mês seguinte ao ocorrido, à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas de paralisação.

5.1.10.1 A WKVE não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação dos serviços ocorrerem por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

5.1.10.2 O desconto acima será calculado através da seguinte fórmula:

$$Vc = (Vm \times N) \div 1440, \text{ onde:}$$

Vc = Valor do Crédito;

Vm = Valor Mensal do Serviço Afetado;

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos inteiros em que o serviço ficou interrompido;

5.1.10.3 A interrupção ou degradação dos serviços por mais de três dias consecutivos, e que atinja mais de dez por cento dos clientes da WKVE, deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização dos serviços e para a prevenção de novas interrupções.

5.1.10.4 Para efeito de créditos compulsórios devidos pela WKVE à CONTRATANTE, o período mínimo a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem de tempo, o horário da comunicação do fato, pela CONTRATANTE, ao Suporte Técnico da WKVE, através do telefone 08007071706, ou e-mail com comprovação de entrega para suporte@wkve.com.br.

5.1.11 A WKVE deverá observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos FORMULÁRIOS, celebrados com a CONTRATANTE, pertinentes à prestação dos serviços e à operação da rede.

5.1.12 A WKVE deverá observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas.

5.1.13 A WKVE poderá suspender a prestação dos serviços caso a CONTRATANTE utilize equipamentos não homologados pela Anatel ou que estejam gerando danos à rede da WKVE, até que a CONTRATANTE regularize a situação, permanecendo devidos os valores mensais dos serviços, mesmo durante o período de suspensão.

5.1.14 A WKVE tem 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 tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários. No entanto, a WKVE tornará disponíveis os dados referentes à suspensão do sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária, ou legalmente investida desses poderes, que determinar a suspensão do sigilo.

5.1.15 A WKVE garante o desligamento dos serviços contratados, previstos nos FORMULÁRIOS, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir do recebimento do pedido de cancelamento por parte da CONTRATANTE, por escrito, sem prejuízo da remuneração contratual devida pelos serviços já prestados, bem como penalidades previstas nos FORMULÁRIOS.

5.1.16 A WKVE tem o direito de, a qualquer momento e sem aviso prévio, por iniciativa própria ou a pedido de órgão administrativo ou judiciário, impedir a transmissão ou difusão de conteúdos através dos serviços prestados pela WKVE, que infringirem as disposições do presente contrato e a legislação em vigor, permanecendo devidos os valores mensais dos serviços, mesmo durante o período de suspensão.



6 LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA WKVE

- 6.1** As penalidades aplicáveis à WKVE, devido a falhas, degradação de qualidade, perdas de informações transmitidas, invasão de privacidade, ou interrupções na prestação dos serviços, serão exclusivamente as que estiverem previstas no CONTRATO e FORMULÁRIOS.
- 6.2** A WKVE se responsabilizará apenas pelos danos diretos que, comprovadamente, vier a causar a equipamentos e infraestrutura da CONTRATANTE e de seus terceirizados, em razão do descumprimento de normas técnicas e de segurança aplicáveis à prestação dos serviços, por ato da WKVE, de seus empregados, prepostos ou subcontratados, ressalvada a hipótese de ocorrência de caso fortuito ou de força maior.
- A WKVE não será responsável pelo ressarcimento, à CONTRATANTE, de quaisquer danos diretos ou indiretos, lucros cessantes, perdas, ou despesas que a CONTRATANTE possa sofrer em decorrência de problemas de qualidade ou disponibilidade dos serviços contratados, constantes nos FORMULÁRIOS, ou com relação a qualquer falha de desempenho, interrupção, defeito, vírus ou falha do sistema.
- 6.3** Não estão inclusos nos serviços prestados pela WKVE, mecanismos de segurança física e lógica da REDE INTERNA da CONTRATANTE, bem como da segurança dos dados transmitidos através da Internet, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE a preservação de seus dados, as restrições de acesso, e o controle de violação de sua rede.
- 6.4** A WKVE não tem a obrigação de controlar os conteúdos e/ou natureza dos conteúdos transmitidos, difundidos ou postos à disposição de terceiros pela CONTRATANTE através dos serviços compreendidos por este contrato, sendo de inteira responsabilidade desta as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros, tais como, mas não limitado a, (i) qualquer conteúdo recebido ou transmitido através do serviço disponibilizado pela WKVE; (ii) o conteúdo da "homepage" da CONTRATANTE; (iii) transações comerciais "online" realizadas pela CONTRATANTE utilizando os serviços da WKVE; (iv) qualquer eventual invasão de privacidade nas informações disponíveis em seus microcomputadores e servidores por meio dos serviços prestados pela WKVE;

7 DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 Constituem direitos da CONTRATANTE :

7.1.1 Ao acesso e fruição dos serviços, dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas, conforme FORMULÁRIOS.

7.1.2 A liberdade de escolha da Operadora do SCM.

7.1.3 O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, por clientes novos ou antigos.

7.1.4 O prévio conhecimento e 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, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

7.1.5 À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação, ressalvando-se que a WKVE não é responsável pela segurança das



informações gravadas nos computadores da CONTRATANTE, bem como pelas informações trafegadas pela Internet.

7.1.6 A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência e mediante aviso prévio de 30(trinta) dias.

7.1.7 O Assinante adimplente pode requerer à WKVE a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

Contudo, ultrapassado o limite máximo de 120 dias, sem que haja manifestação do CONTRATANTE na reativação dos serviços, o contrato será automaticamente rescindido pela WKVE, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes do contrato.

7.1.8 À não suspensão do serviço contratado sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses de: débitos diretamente decorrente de sua utilização; descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997; ocorrência de situações adversas, alheias à vontade da WKVE e que possam prejudicar tecnicamente a continuidade da prestação dos serviços.

7.1.9 O prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço, ressalvada a suspensão decorrente de débito diretamente decorrente de sua utilização.

7.1.10 O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados cadastrais pela WKVE.

7.1.11 As informações solicitadas pelo CONTRATANTE devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

7.1.12 Quando as solicitações de serviços não puderem ser efetivadas de imediato devem ser realizadas em até 10 (dez) dias úteis, exceto para solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço que devem atender o prazo de regulamentação específica.

7.1.13 O encaminhamento de reclamações ou representações contra a WKVE, junto a Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

7.1.14 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

7.1.15 A substituição do seu código/senha de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação.

7.1.16 à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

7.1.17 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.

7.1.18 Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a WKVE, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

7.1.19 A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.



7.1.20 A continuidade da prestação do serviço pelo prazo contratual, salvo se em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis que possam comprometer a continuidade da prestação dos serviços, conforme disposições do artigo 478 do Código Civil Brasileiro.

7.1.21 O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados com antecedência mínima de 5 (cinco) dias antes da data do vencimento, sem prejuízo da disponibilização via internet;

7.1.22 Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus ao histórico das demandas por ele efetuadas ao centro de atendimento ao usuário da WKVE, em até dez dias, conforme previsto no artigo 50, parágrafo único, da Resolução 614 de 08 de maio de 2013.

7.1.23 O histórico deve apresentar o protocolo, data, hora e conclusão do atendimento, assim como a classificação, síntese da demanda e encaminhamento dado pela WKVE.

7.1.24 O cancelamento, sem ônus, dos serviços que não atingirem os índices de qualidade previstos nos FORMULÁRIOS pelo período de 3 (três) meses consecutivos.

7.2 Constituem deveres da CONTRATANTE, além dos previstos nas leis e regulamentação pertinentes:

7.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos, e as redes de telecomunicações.

7.2.2 Preservar os bens, equipamentos e sistemas da WKVE e terceiros, relacionados nos FORMULÁRIOS, e nas ORDENS DE SERVIÇO, utilizados na prestação dos serviços, e/ou que estejam em suas dependências, em comodato ou em locação, guardando-os e conservando-os no mesmo estado em que os recebeu, mantendo-os em ambientes e condições técnicas adequadas, na forma especificada pelo fabricante e pela WKVE, incluindo proteção contra surtos elétricos, energia elétrica estabilizada, climatização necessária para o respectivo funcionamento, e segurança física, até a sua efetiva remoção, observado o prazo previsto.

7.2.2.1 Em caso de roubo, furto, extravio, ou de danos decorrentes de ação ou omissão de seus empregados e/ou terceirizados, negligência, má utilização, falta de proteção contra surtos elétricos, falta de estabilização da energia elétrica ou não devolução dos mesmos quando da rescisão contratual, a CONTRATANTE estará sujeita ao integral ressarcimento à WKVE, pelos valores de mercado atualizados.

7.2.3 Efetuar os pagamentos previstos nos FORMULÁRIOS e descritos nos documentos de cobrança, nos prazos estabelecidos, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso após 15 (quinze) dias de inadimplência, independente de notificação prévia. Fica certo que, caso a inadimplência da CONTRATANTE perdure por mais de 30 (trinta) dias, a WKVE poderá inscrever o ASSINANTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA e/ou Serviço de Proteção ao Crédito.

7.2.4 Disponibilizar, gratuitamente, espaço físico para a instalação dos equipamentos e instrumentos da WKVE necessários à prestação dos serviços contratados, incluindo proteção contra surtos elétricos, energia elétrica estabilizada, segurança física, e climatização do ambiente de instalação.

7.2.4.1 Executar, com recursos próprios, as obras de infra-estrutura necessárias para a instalação dos equipamentos em seu ambiente, no prazo previamente acordado, e dentro das normas estabelecidas pela WKVE, responsabilizando-se pela elaboração do Projeto, bem como pela correção das inconformidades identificadas pela WKVE.



7.2.5 Somente conectar à rede ou equipamentos da WKVE, equipamentos e terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, sob pena de suspensão dos serviços prestados até a regularização.

7.2.6 Levar ao conhecimento do Poder Público e da WKVE as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação dos serviços.

7.2.7 Indenizar a WKVE por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

7.2.8 Utilizar os serviços contratados exclusivamente para os fins previstos no objeto do presente CONTRATO e FORMULÁRIOS, fazendo uso dos serviços colocados à sua disposição pela WKVE unicamente para a configuração autorizada.

7.2.9 Não utilizar o serviço disponibilizado pela CONTRATANTE para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente daquele originalmente destinado, tais como, sem limitação, envio de vírus, SPAMs, tentativas de invasão de redes de terceiros, e demais atividades não autorizadas.

7.2.10 Caberá à CONTRATANTE providenciar, operar e manter a sua REDE INTERNA, responsabilizando-se por todos os custos daí decorrentes.

7.2.11 Permitir o acesso de empregado(s) e representante(s) da WKVE ou de empresas por esta credenciadas, devidamente identificados, às suas dependências, para efetuar a manutenção e verificação dos equipamentos instalados, durante todo o período de prestação dos serviços, mediante agendamento prévio pela WKVE.

7.2.12 Disponibilizar para retirada da WKVE o(s) equipamento(s) e instrumento(s) sob sua guarda, descrito(s) nos FORMULÁRIOS, ORDENS DE SERVIÇO, nas mesmas condições em que o(s) recebeu, salvo o desgaste decorrente do uso normal, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data da desativação dos serviços contratados.

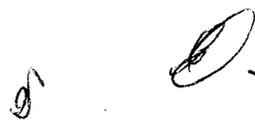
7.2.13 Caso a CONTRATANTE não entregue à WKVE os equipamentos de propriedade desta em até 3 (três) dias úteis subsequentes à rescisão do CONTRATO ou de seus FORMULÁRIOS, a WKVE fica desde já autorizada a inclusão dos respectivos valores nas contas finais dos serviços, a título de indenização, que se revestirão, para todos os fins de direito, do caráter de dívida líquida e certa, neste ato reconhecido pela CONTRATANTE, habilitando a WKVE a promover o respectivo protesto e execução, se necessário.

7.2.14 Manter atualizado seu cadastro junto à WKVE, informando eventuais alterações cadastrais, de endereço da sede, e de endereço de cobrança.

7.2.15 Comunicar à WKVE o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada nos equipamentos/sistemas que possam comprometer o desempenho dos serviços.

7.2.16 Não desconectar, reparar ou introduzir quaisquer alterações nos equipamentos e/ou sistemas da WKVE e/ou de seus prepostos, sem autorização prévia e formal da WKVE.

7.2.17 A CONTRATANTE não deverá revelar a quaisquer terceiros, a senha ou informações de configurações de serviços, fornecidas pela WKVE para a prestação dos serviços. Na hipótese de extravio de sua senha pessoal e intransferível ou acesso indevido de terceiros às configurações dos serviços, a CONTRATANTE deverá informar imediatamente a WKVE, sob pena de responder pelos danos causados.

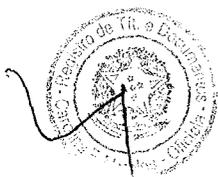


8 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES E ACESSO À INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS

- 8.1** O CONTRATANTE poderá se comunicar com a WKVE, através do 08007071706, da Central do Assinante disponível em nca.wkve.com.br ou obter mais informações acessando www.wkve.com.br.
- 8.2** As correspondências à WKVE poderão ser enviadas através do seguinte endereço: Rua João Pinheiro, nº 599, loja 01, Governador Valadares- MG, CEP 35.020-270.
- 8.3** A CONTRATANTE também poderá se comunicar com a WKVE através de e-mail, com comprovação de entrega, para os destinatários abaixo, conforme área envolvida:
Administrativo: info@wkve.com.br
Financeiro: financeiro@wkve.com.br
Técnico: suporte@wkve.com.br
Comercial: vendas@wkve.com.br
Cobrança: cobranca@wkve.com.br
- 8.4** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), além das condições descritas neste CONTRATO, está sujeito à regulamentação da **ANATEL** (Agência Nacional de Telecomunicações), com sede em Brasília, SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940-DF, endereço eletrônico www.anatel.gov.br, e atendimento telefônico pelo número 1331, Central de Atendimento, PABX:(0XX61) 2312-2000 / Fax: (0XX61) 2312-2002; Central de Atendimento para Pessoas com Deficiência Auditiva ou da Fala pelo número 1332.

9 PARÂMETROS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 9.1** São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:
- 9.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação.
- 9.1.2** Disponibilidade dos serviços contratados conforme índices de qualidade abaixo relacionados, cujos valores estarão individualmente definidos nos FORMULÁRIOS, para cada serviço:
- 9.1.2.1 Prazo de Reparo:** As eventuais interrupções na prestação do serviço serão recuperadas no prazo máximo especificado nos FORMULÁRIOS, contados a partir da data/horário de reclamação do cliente, através do telefone/e-mail do Suporte Técnico ou pela Central de Atendimento. Na prestação dos serviços de reparo/manutenção, não haverá nenhum ônus adicional ao Cliente, salvo em casos que fique comprovado e acordado a responsabilidade do cliente como causador do defeito.
- 9.1.2.2 Latência média mensal:** O tempo médio mensal de latência dos pacotes dentro da rede da WKVE, será menor ou igual ao tempo especificado nos FORMULÁRIOS, expresso em mil segundos.
- 9.1.2.3 Perda de pacotes média mensal:** A quantidade de pacotes de dados perdidos por mês, dentro da rede da WKVE, será menor ou igual à taxa especificada nos FORMULÁRIOS, expressa em pontos percentuais sobre todos os pacotes transmitidos.
- 9.1.2.4 Disponibilidade mensal:** Os serviços permanecerão disponíveis, e em funcionamento, com os níveis de qualidade contratados, por período maior ou igual ao especificado nos FORMULÁRIOS, expresso em pontos percentuais sobre as 720 horas do mês.
- 9.1.2.5** As medições dos índices de qualidade serão efetuadas sempre dentro da rede da WKVE, e serão medidos quando solicitado pela CONTRATANTE.



9.1.2.6 No cálculo dos índices acima serão excluídas as paralisações em decorrência das intervenções programadas, as decorrentes de caso fortuito e/ou força maior, as falhas ocasionadas pelo uso inadequado do serviço pela CONTRATANTE, ou ainda eventos fora do controle da WKVE, como atos de vandalismo e/ou furto.

9.1.2.7 Em razão do tráfego de dados pela Internet ser variável, com picos de movimento, não poderão ser considerados testes que envolvam tráfego de dados fora dos domínios da rede da WKVE.

9.1.2.8 A WKVE não garante a velocidade e qualidade da transferência de dados na Internet efetuada fora da sua rede, vez que a Internet é uma complexa rede de sistemas de informação interligados, os quais se encontram fora do controle da WKVE.

9.1.2.9 O tráfego global de dados (download + upload) poderá ser limitado à quantidade especificada nos FORMULÁRIOS, bem como o tempo máximo de conexão mensal, que estará especificado nos FORMULÁRIOS no campo Limite de Horas de Utilização.

9.1.3 Divulgação de informações à CONTRATANTE, de forma inequívoca, ampla e com antecedência de 30 (trinta) dias quanto a alterações de preços, e 7 (sete) dias quanto a condições de fruição do serviço.

10 PREÇOS, REAJUSTES E FORMA DE PAGAMENTO

10.1 Os valores devidos à WKVE, pela prestação dos serviços objeto deste CONTRATO, são os estabelecidos nos FORMULÁRIOS, documentos integrantes deste CONTRATO.

10.1.1 Serviços eventuais solicitados pela CONTRATANTE à WKVE, não previstos nos FORMULÁRIOS, deverão ser previamente negociados entre as Partes e formalizados no RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO.

10.2 A WKVE emitirá fatura para cobrança dos serviços prestados à CONTRATANTE, para pagamento nas datas definidas nos FORMULÁRIOS. Os documentos de cobrança e Notas Fiscais serão enviados para o endereço de e-mail da CONTRATANTE, indicado nos FORMULÁRIOS, com periodicidade mensal, e com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento.

10.2.1 Caso a CONTRATANTE não receba o documento de cobrança no prazo, deve contatar a WKVE para solicitar a emissão da segunda via do documento de cobrança ou obter o documento de cobrança disponível na internet, e efetuar seu pagamento.

10.2.2 O não recebimento dos documentos de cobrança até a data de vencimento prevista no FORMULÁRIO não libera a CONTRATANTE de pagar juros e multa, se o pagamento for feito fora do prazo.

10.3 O início do faturamento e prazo de vigência dos serviços contratados dar-se-ão a partir da data de sua ativação.

10.4 Os valores da primeira e última mensalidades serão cobrados pro rata die, considerando a data de pagamento como data de fechamento do ciclo.

10.5 Caso o ambiente/local de instalação do Serviço na CONTRATANTE, não permita a ativação do Serviço até o término do prazo de ativação constante nos FORMULÁRIOS, e a CONTRATANTE não venha a sanar tal problema no prazo adicional máximo de 15 (quinze) dias, os serviços contratados considerar-se-ão comercialmente ativados, para fins de início de faturamento, a partir do 16º dia após o vencimento do prazo de instalação acordado.



10.6 O prazo máximo para contestação de débitos que o CONTRATANTE acredita serem indevidos é de 3 (três) anos contados a partir da data da cobrança considerada indevida. Caso a CONTRATANTE já tenha quitado o documento de cobrança, ela pode pedir restituição do valor pago indevidamente.

10.6.1 Caso a WKVE identifique a cobrança de valores menores que os previstos nos FORMULÁRIOS, efetuará a notificação à CONTRATANTE, e emitirá a NFFS e boleta bancária com as respectivas diferenças entre os valores previstos e efetivamente pagos, com vencimento em 10 (dez) dias após sua notificação.

10.7 Constatando a CONTRATANTE ou WKVE qualquer divergência ou irregularidade na boleta bancária ou NFFS, formalizará à outra parte as divergências ou irregularidades encontradas.

10.8 Desde já fica a CONTRATANTE obrigada a efetuar o pagamento, até a data de vencimento da boleta bancária, do valor que entender ser procedente, excluindo a parcela contestada.

10.8.1 A WKVE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da apresentação da reclamação, para efetuar as devidas apurações e comunicar à CONTRATANTE o resultado, com as fundamentações devidas.

10.8.2 Considerada procedente pela WKVE a reclamação e tendo eventualmente já ocorrido o pagamento do valor contestado, a CONTRATANTE fará jus a um crédito, na NFFS seguinte, equivalente ao montante reclamado, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês pro-rata die.

10.8.3 Constatada a improcedência da reclamação, a parcela cujo pagamento havia sido suspenso torna-se exigível de imediato, com aplicação dos critérios previstos no item 10.9.

10.9 Na hipótese de reincidência de impugnações improcedentes, a WKVE pode deixar de suspender a cobrança da parcela impugnada e debitar à CONTRATANTE o custo da sindicância.

10.10 O não pagamento da boleta bancária até a data do vencimento sujeitará a CONTRATANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções, sem prejuízo das exigibilidades pecuniárias cabíveis:

10.10.1 Pagamento, de uma só vez, do débito total composto das seguintes parcelas:

a) débito original da boleta bancária;

b) 2% (dois por cento) de multa;

c) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor apurado em a+b, calculados pro-rata die;

d) atualização do valor total dos itens a + b + c, em atraso, pelo IGP-DI, ou por outro definido pelo Governo Federal que venha a substituí-lo, até a data da efetiva liquidação do débito.

10.10.2 À suspensão da prestação do serviço, para o qual estiver inadimplente por mais de 15 (quinze) dias, ficando o restabelecimento do serviço, condicionado ao pagamento do valor do débito ou acordo com a WKVE, nos termos previstos no item anterior, independente de notificação prévia.

10.11 Nenhum empregado, preposto e/ou contratado da WKVE poderá receber e/ou dar quitação de quaisquer valores recebidos por força ou em consequência deste CONTRATO e de seus FORMULÁRIOS, sob pena de nulidade da referida quitação, a não ser aqueles devidamente autorizados pelos representantes legais da WKVE.



[Handwritten signatures]

- 10.12** Os valores dos serviços discriminados nos FORMULÁRIOS serão reajustados a cada 12 (doze) meses a contar da data de assinatura dos mesmos, considerado seu valor básico o atualizado até essa data. O índice para reajuste é o IGP-DI – Índice Geral de Preços - Disponibilidade interna, Coluna 2(dois), Fundação Getúlio Vargas, a saber:
- 10.13** Fórmula para o reajuste: $VR = V \times I1 / I0$; Onde:
- VR = Valor reajustado;
- V = Valor básico contratual, relativo à parcela do serviço a ser reajustado;
- I1 = Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-DI, coluna 2 (dois), apurado pela Fundação Getúlio Vargas (ou outro que vier a substituí-lo) relativo ao 12o(décimo segundo), 24o (vigésimo quarto), 36o (trigésimo sexto), etc., mês após o mês da data de base de preços.
- I0 = Índice Geral de Preços - Disponibilidade interna – IGP-DI, coluna 2 (dois), apurado pela Fundação Getúlio Vargas (ou outro que vier a substituí-lo), relativo ao mês da data base de preços.
- 10.14** Caso a legislação venha a permitir reajustes a períodos diferentes da anualidade serão aplicados, automaticamente, aos valores estabelecidos nos FORMULÁRIOS, o de menor periodicidade, mediante aviso por escrito pela WKVE à CONTRATANTE.
- 10.15** No caso de alteração dos impostos devidos pela prestação dos serviços, e/ou criação de novos impostos, estes serão incorporados aos preços e valores definidos nos FORMULÁRIOS.

11 RESCISÃO

- 11.1** O presente CONTRATO poderá ser rescindido, com a conseqüente paralisação da prestação dos Serviços constantes nos FORMULÁRIOS, bem como retirada dos equipamentos de propriedade da WKVE, nos seguintes casos:
- 11.1.1** A pedido do assinante a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, descrito nos FORMULÁRIOS.
- 11.1.2** Por iniciativa da WKVE, ante o descumprimento comprovado por parte do CONTRATANTE das obrigações contratuais e legais, bem como pela impossibilidade técnica de continuidade da prestação dos serviços por motivos alheios à sua vontade.
- 11.1.3** Instalação não autorizada de equipamentos nos meios de acesso aos serviços ou intervenção da CONTRATANTE nos equipamentos da WKVE, que ocasionem ou violação ou alteração do local de instalação ou da configuração de quaisquer equipamentos, sem a prévia e formal anuência da WKVE.
- 11.1.4** Decretação de falência, requerimento de concordata ou dissolução judicial de qualquer das Partes, sem prejuízo do cumprimento das obrigações contratuais e legais.
- 11.1.5** De comum acordo, sem que para isso qualquer das Partes tenha dado causa, ou por imposição de disposições legais ou normativas.
- 11.1.6** Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente CONTRATO e seus FORMULÁRIOS pela CONTRATANTE, sem prévia anuência da WKVE.
- 11.1.7** Suspensão ou cassação de autorização concedida pelo Poder Público Competente.
- 11.1.8** Uma vez decorridos 90 (noventa) dias da data do vencimento de qualquer fatura sem que tenha ocorrido o pagamento da quantia devida, a WKVE poderá rescindir o CONTRATO, bem como eventual(is) FORMULÁRIOS inadimplidos, devendo



Handwritten initials and a signature.

a CONTRATANTE honrar com os pagamentos relativos aos serviços utilizados mais as penalidades pelo atraso do pagamento, aplicando-se ainda as outras sanções estipuladas no CONTRATO e nos FORMULÁRIOS. Caso subsistam outros FORMULÁRIOS com serviços em vigor, aplicar-se-ão somente as penalidades referentes ao FORMULÁRIO inadimplido, acrescido às penalidades de mora estipuladas, permanecendo válido o CONTRATO, assim como, os demais FORMULÁRIOS porventura em vigor.

11.1.9 A desativação do serviço decorrente do Contrato de Prestação do Serviço, ressalvada a contratação com fidelização, deve ser concluída pela WKVE em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sem ônus para o CONTRATANTE, devendo ser informado o número sequencial de protocolo, com data e hora que comprove o pedido.

11.1.10 A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes do Contrato de Prestação do SCM, bem como dos encargos contratuais.

11.1.11 O pedido de rescisão poderá ser feito, de forma segura, pela Central do Assinante (08007071706), ou pelo email cancelamento@wkve.com.br.

11.1.12 No caso de alguma inviabilidade técnica ou econômica, que impeça a ativação do Serviço dentro do prazo de instalação definido no FORMULÁRIO, a parte prejudicada poderá rescindir o CONTRATO, mediante comunicação por escrito, e sem imposição de qualquer ônus e/ou penalidade.

11.1.13 Os efeitos da rescisão do contrato de prestação de serviços quando processados com a intervenção de atendente WKVE devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

11.2 A rescisão de quaisquer FORMULÁRIOS, nas situações previstas no contrato, não afetarão a vigência deste CONTRATO ou dos demais FORMULÁRIOS em vigor.

12 DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 Os entendimentos mantidos pelas Partes deverão ser sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência, cujos entendimentos verbais deverão ser confirmados posteriormente, por escrito, dentro das 72 (setenta e duas) horas seguintes.

12.2 Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por quaisquer das partes, de direito ou faculdade que lhes assistem pelo presente contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra parte, não afetará aqueles direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo a seu exclusivo critério, e nem alterará as condições estipuladas neste contrato.

12.3 Os representantes autorizados a assinar documentos contratuais, ordenar modificações e alterar ordens pertinentes a este contrato são, pela WKVE, empregados investidos de competência delegada, e, pela CONTRATANTE, seus representantes legais e/ou empregados investidos de competência delegada.

12.4 A CONTRATANTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, eventualmente, ser afetados, ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparos, manutenções ou troca de equipamentos.

13 DO FORO

13.1 As Partes elegem o foro da Comarca de Governador Valadares - MG, como o competente para dirimir quaisquer questionamentos decorrentes da aplicação do presente CONTRATO, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



E, ao assinarem o FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO, declaram seu total aceite às cláusulas deste CONTRATO, obrigando-se em juízo ou fora dele, por si e por seus sucessores legais.

Governador Valadares- MG – Data de Assinatura dos FORMULÁRIOS


WKVE ASSESSORIA EM SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA
Eustáquio Souza Martins - Vera Lúcia E. Lago
Representantes Legais

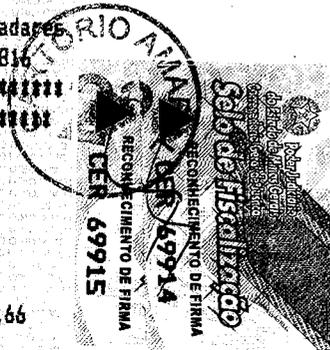
CLIENTE IDENTIFICADO E QUALIFICADO NO
FORMULÁRIO DE ADESAO AOS SERVIÇOS

Segundo Tabelionato de Notas da Comarca de Gov. Valadares
Av. Minas Gerais, no 230 - Centro - Fone: (33)3271.9816
Reconheço por semelhança a(s) firma(s) de:*****
Vera Lucia Esteves Lago, Eustáquio Souza Martins *****

Governador Valadares, 30/11/2016 16:57:30 32580
Em testemunho _____ da verdade.

Gisele Auxiliadora Coelho

EMOL.:R\$8,40 RECOMP.:R\$0,50 TFJ:R\$2,76 Total:R\$11,66



CARTÓRIO MORALES

PODER JUDICIÁRIO DE MINAS GERAIS
CAROLINA FINGER MARTINEZ MORALES - Oficiala Cartório Títulos e Documentos e PJ
R. Marechal Floriano, 600, loja 06 - Governador Valadares / MG - Tel.: (33) 3271-8664
www.cartoriomoraes.com.br / e-mail: valadares.tfdp@gmail.com

PROTOCOLO Nº 68174 REG Nº 52232 - LIV 173-B - PÁG 83
Governador Valadares, MG, 13 de dezembro de 2016.
REGISTRO PARA CONSERVAÇÃO

Cléria Luziana Queiroga Fornaciari - Escrevente

Despesas	Emolumento	Recompe	TFJ	Total
	87,84	5,26	29,27	122,37

Poder Judiciário - TJMG - Corregedoria Geral de Justiça
Registro de Títulos e Doc. e Civil Pessoas Jurídicas de Gov Valadares, MG
Selo Número: BAA16854
Código: 7012.9166.0601.6060
Total de atos: 17 / Emol: 93,10 TFJ: 29,27 Total: 122,37
Consulte a validade deste Selo no site: <https://selos.tjmg.jus.br>

