



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM (INTERNET + STREAMING)

1. PARTES

1.1 São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, UHUUU TELECOM LTDA, empresa com sede na cidade de São Bernardo do Campo, no Estado de São Paulo, na Rua R. Angelina Scopel Pinotti , n.º 286, Ferrazópolis, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 41.007.945/0001-12, doravante designada PRESTADORA, e, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela PRESTADORA, doravante denominada simplesmente ASSINANTE, parte devidamente qualificada na ordem técnica de serviço (OS) e/ou no banco de dados da PRESTADORA.

1.2 DOS CLIENTES JÁ ATIVOS NA BASE DE DADOS DA PRESTADORA

1.2 Além das relações futuras, o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS regerá as relações anteriores. Os ASSINANTES que constam ativos na base de dados da PRESTADORA passam a fazer parte integrante deste.

1.3 O ASSINANTE ativo declara o conhecimento da referida alteração contratual, bem como, manifesta a sua concordância plena aos termos aqui descritos. Sua concordância foi dada por meio digital, recebendo o ASSINANTE cópia do contrato por: e-mail ou através do portal do cliente ou qualquer outro meio de comunicação escolhido pela PRESTADORA. O referido contrato está disponível no site da PRESTADORA, bem como foi registrado no Cartório de Títulos e Documentos, conforme as informações que nele constam.

1.4 A não manifestação por escrito do ASSINANTE em curso, no prazo de 7(sete) dias do recebimento deste, manifesta sua anuência total aos termos deste contrato, bem como, confirma sua concordância plena aos termos da alteração contratual.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

a) PRESTADORA: é a pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o Serviço de Comunicação Multimídia, a ASSINANTES localizados especificamente no Estado mencionado no item 1.1, nas Cidades em que houver disponibilidade técnica do serviço;

b) ASSINANTE: é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a PRESTADORA, para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia;

c) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA: é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviços;

d) STREAMING: Tecnologia que permite o consumo de filmes, séries e músicas, sem que exista a necessidade de baixar o conteúdo.

e) ADESÃO: é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao ASSINANTE o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia, instalado em endereço atendido pela PRESTADORA, obrigando as partes às condições deste contrato;

f) TAXA DE INSTALAÇÃO: é a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão do compromisso firmado com a PRESTADORA, que lhe garante visita técnica para instalação do serviço objeto do presente contrato;

g) TAXA DE SERVIÇO/VISITA TÉCNICA: é a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão de visita técnica para ajuste, configuração e/ou instalação, local ou remota, de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado;

h) MENSALIDADE: é a quantia paga mensalmente pelo ASSINANTE à PRESTADORA pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA), planos de serviços e oferta de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela PRESTADORA, tais como: tempo de uso, tráfego total de dados, período de uso ao longo do dia, modalidade de pagamento, etc;



i) **ORDEM TÉCNICA DE SERVIÇO:** é o formulário preenchido pela PRESTADORA, ou seus prepostos, conforme informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos; nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, a modalidade, plano de serviço e oferta de capacidade escolhidos pelo ASSINANTE; e, a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA. A ORDEM TÉCNICA DE SERVIÇO, CONSTITUIR-SE-Á PARTE INTEGRANTE DESTES INSTRUMENTOS, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO;

j) **PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de acesso do ASSINANTE ao serviço contratado no ato da adesão ao serviço;

k) **PONTO-EXTRA:** É o ponto de acesso adicional que possibilita a utilização autônoma e independente do serviço objeto do presente contrato, no mesmo endereço, em outros pontos de conexão que não o principal, mediante a utilização de IP (INTERNET Protocol) extra, que podem ser contratados no ato da adesão ou a qualquer tempo, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço e/ou taxa de instalação e do acréscimo correspondente no valor da mensalidade;

l) **PLANO DE SERVIÇO:** é o conjunto de direitos disponíveis relativos a fruição de vantagens especiais (quando disponíveis) e de serviços agregados;

m) **PLANO DE UTILIZAÇÃO:** é a combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela PRESTADORA.

3. DO OBJETO E DA INFRA ESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

3.1 Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao ASSINANTE, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (Internet + Streaming), consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da PRESTADORA.

3.2 Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da PRESTADORA ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

3.3 Para a fruição do serviço, o ASSINANTE deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias descritas nos itens 9 deste contrato e atender aos requisitos mínimos relacionados no site <https://uhuuu.net.br/>.



3.4 É do conhecimento do ASSINANTE que a prestação do serviço MULTIMÍDIA pela PRESTADORA, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do ASSINANTE, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

3.5 É do conhecimento prévio do ASSINANTE que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a PRESTADORA não garantirá o padrão de qualidade e a performance adequada, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade. Neste caso, a PRESTADORA não oferecerá o suporte técnico conforme estabelecido na cláusula 33 desse instrumento.

4. DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

4.1 A adesão ao serviço poderá ser realizada pelo ASSINANTE através de vendedores, por telefone ou via INTERNET;

4.2 O presente instrumento contratual, além de ser disponibilizado ao ASSINANTE no ato da instalação ou migração, encontra-se também disponível na INTERNET por meio do site da PRESTADORA, no endereço <https://uhuuu.net.br/>.

4.3 No que se refere à ampla divulgação das presentes condições, o ASSINANTE, quando da instalação dos equipamentos no endereço indicado por ele, recebe cópia do presente instrumento por via digital através do portal do cliente.

4.4 O uso do serviço pelo ASSINANTE, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação (mesma data de recebimento de cópia deste instrumento contratual), implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados na ORDEM TÉCNICA DE SERVIÇO de instalação. Bem como dos contratos anexos que fazem parte integrante deste, tal como: CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

5. DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 O ASSINANTE poderá utilizar o serviço, ora contratado, para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a: (i) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (ii) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a EMPRESAS provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores – INTERNET, sendo facultado, para este último fim, a contratação, por conta exclusiva do ASSINANTE, de provedor de serviço de valor adicionado, na forma do item 35 deste instrumento contratual.

5.2 A PRESTADORA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “on-line”, pelo ASSINANTE, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da



EMPRESA com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio da MULTIMÍDIA.

5.3 O ASSINANTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, da MULTIMÍDIA, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

6. DAS MODALIDADES, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO CONTRATADO

6.1 Quando da adesão, o ASSINANTE optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA; assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva ORDEM TÉCNICA DE SERVIÇO;

6.2 Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização; (VI) contratação ou não dos streamings ofertados e (VII) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela PRESTADORA.

6.3 A PRESTADORA poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus planos de utilização disponíveis, devendo para tanto efetuar a comunicação ao ASSINANTE, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que o ASSINANTE possa optar por outro plano de utilização, sendo que, caso não ocorra a manifestação do ASSINANTE, a PRESTADORA estará autorizada a efetuar a transferência deste para outro Plano Alternativo de Serviço similar, de acordo com a regulamentação da ANATEL então vigente.

6.4 A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar serviços suplementares e facilidades adicionais, comunicando o ASSINANTE com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de acordo com a regulamentação correspondente.

6.5 O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela PRESTADORA para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.

6.6 É facultado ao ASSINANTE, exceto durante a vigência de OPÇÃO FIDELIDADE, estando adimplente com suas obrigações perante a PRESTADORA, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.



7. DA OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA

7.1 Além da escolha de modalidade e planos, a PRESTADORA poderá oferecer ao ASSINANTE, no ato da contratação ou a qualquer momento, a OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário e extraordinário, tais como, mais não limitado a, suspensão da obrigação do pagamento das taxas de adesão e/ou de instalação dos serviços, descontos nas primeiras mensalidades e/ou degustações de velocidade superior à contratada, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA na base de assinantes da PRESTADORA, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, de até 12 meses, a critério da PRESTADORA, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

7.1.1 Na hipótese de o ASSINANTE desistir da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA contratada ou rescindir o presente instrumento, estará obrigado ao pagamento do valor informado e especificado na oferta, de forma proporcional a quantidade de meses restantes para o término do período mínimo pré-estabelecido de permanência mínima. Este valor será cobrado automaticamente mediante fatura.

7.1.2 Feita à opção, descrita no item acima, a fatura mensal do ASSINANTE passará a indicar “OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA” na discriminação dos serviços contratados.

7.1.3 Durante a vigência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, o cancelamento ou a 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 referido no item 7.1.1 acima.

7.2 Terminado o período pré-estabelecido de FIDELIDADE, havendo interesse, e a critério da PRESTADORA, a OPÇÃO FIDELIDADE poderá ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada a OPÇÃO FIDELIDADE a PRESTADORA não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Na hipótese de não ser concedido novo benefício, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época, sem ser considerado o benefício concedido.

8. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO

8.1 A velocidade contratada representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador) utilizado pelo ASSINANTE, tráfego de dados na INTERNET principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros, além de outros fatores externos, fora do controle da PRESTADORA.



8.1.1 A PRESTADORA utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.

8.2 A oferta de capacidade contratada pelo ASSINANTE corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do ASSINANTE.

8.2.1 O ASSINANTE entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da PRESTADORA. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do ASSINANTE ou de terceiro.

8.3 O serviço contratado destina-se ao uso do ASSINANTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal, exceto por expressa autorização por escrito, da PRESTADORA, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

8.4 Para configurar cada ponto do serviço, nas modalidades RESIDENCIAL e CONDOMÍNIO, será atribuído pela PRESTADORA um endereço IP público e dinâmico, ou seja, variável. Para a modalidade EMPRESA poderá ser atribuído tanto um endereço IP dinâmico como um IP fixo, dependendo do plano contratado.

8.4.1 A PRESTADORA poderá, a qualquer momento, alterar o(s) endereço(s) IP, seja(m) ele(s) fixo ou dinâmico, público ou privado, com ou sem uso de técnicas de transição como CGNAT, nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da PRESTADORA. Quando necessária a alteração de endereço IP fixo, a Prestadora comunicará o ASSINANTE com a devida antecedência.

8.5 O serviço poderá ser adquirido na modalidade CONDOMÍNIO, sendo necessário, para tanto, um número mínimo de unidades condominiais, previsto na política comercial vigente a época da contratação, em um mesmo prédio ou condomínio horizontal, os quais poderão usufruir o serviço em condições de preço especiais estabelecidas pela PRESTADORA.

8.5.1 O uso do serviço na modalidade CONDOMÍNIO é limitado a cada unidade condominial contratante, constituindo infração contratual passível de rescisão automática o compartilhamento da conexão ou estabelecimento de pontos adicionais ao principal em qualquer outra unidade diferente da contratante.

8.5.2 Caso o ASSINANTE altere sua modalidade de RESIDENCIAL para CONDOMÍNIO, e faça jus a eventual condição especial, esta concessão não será retroativa às mensalidades já quitadas pelo ASSINANTE antes de sua solicitação.



8.6 No caso de o assinante do serviço na modalidade CONDOMÍNIO alterar sua modalidade de contrato de CONDOMÍNIO para RESIDENCIAL, ou de seu respectivo CONDOMÍNIO deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de assinantes), perderá o direito ao benefício do serviço em condições de preço especiais.

8.7 O serviço, nas modalidades RESIDENCIAL e CONDOMÍNIO, não permite a disponibilização do(s) terminal(is) de computador a ele conectado(s) como servidor(es) de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas e quaisquer conexões entrantes que caracterizem ofertas de serviços pelo ASSINANTE, sendo tais disponibilizações exclusivas da modalidade EMPRESA.

9. DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

9.1 Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao ASSINANTE disponibilizar à PRESTADORA computador com as configurações mínimas necessárias e equipado com placa de rede Ethernet padrão 10/100 Base – T, ou superior, ou outra forma de conexão acordada, compatível com o sistema utilizado pelo serviço, além do respectivo modem, indispensáveis para a instalação.

9.2 Durante a instalação e configuração, o ASSINANTE deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas eventualmente decorrentes.

9.3 O Modem é equipamento de propriedade da PRESTADORA, indispensável ao acesso e fruição do serviço e será cedido em regime de comodato.

9.4 A PRESTADORA poderá instalar a placa de rede Ethernet e/ou outros equipamentos de propriedade do ASSINANTE acoplados ao Serviço de Comunicação Multimídia mediante solicitação do ASSINANTE, que arcará com os custos relativos aos ajustes, conforme tabela vigente a época.

9.5 Nos limites estabelecidos nesse instrumento, o ASSINANTE poderá configurar uma rede privada de acesso à internet sem fio (Wi-Fi), para acesso ao serviço contratado, por meio de equipamentos portáteis de sua propriedade que possuam a tecnologia “wireless”.

9.5.1 Quando solicitado pelo ASSINANTE, a configuração inicial da rede privada Wi-Fi poderá ser feita na instalação do serviço pela PRESTADORA. Nesta hipótese, o ASSINANTE arcará com os custos relativos, conforme valores vigentes a época.

9.5.2 O Modem de propriedade da PRESTADORA poderá ter a função Wi-Fi, conforme política comercial vigente do plano ofertado.



9.5.3 O ASSINANTE 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.

9.5.4 Para segurança do ASSINANTE e controle de utilização da franquia de consumo contratado, é recomendado ao ASSINANTE atribuir identificação e senha à sua rede privada sem fio. As senhas e os códigos de acesso são de inteira responsabilidade do ASSINANTE, sendo recomendada a não disponibilização a terceiros.

10. DA AQUISIÇÃO, DO COMODATO OU DA LOCAÇÃO FACULTATIVA DO MODEM

10.1 O modem é um equipamento que conectado à rede de cabos possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O ASSINANTE receberá o aparelho em comodato pela própria PRESTADORA, quando disponível, ou deverá locá-lo da própria PRESTADORA, o que será feito nos moldes da legislação específica a respeito das relações de comodato e de locação de bens móveis e segundo as cláusulas que se seguem:

10.1.1 Tanto a locação quanto o comodato do modem da PRESTADORA, será por tempo determinado (prazo contratual - 12 meses), devendo ser renovado por meio de um novo CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Em caso de locação haverá um pagamento mensal, conforme valores praticados pela PRESTADORA, cobrados na mesma fatura do serviço ora contratado.

10.1.2 Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária do modem, em casos de eventual rescisão contratual, o ASSINANTE deverá devolver à PRESTADORA o modem locado ou em comodato, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento.

10.1.3 É vedado ao ASSINANTE remover o modem cedido em comodato do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação, bem como efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da PRESTADORA ou por terceiros autorizados pela mesma. Em casos de danificação dos equipamentos além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o ASSINANTE também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do ASSINANTE.

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



10.1.5 Quando o equipamento modem de propriedade da PRESTADORA, não suportar o Protocolo, a PRESTADORA poderá substituí-lo por um equipamento compatível, conforme disponibilidade e política comercial vigente.

10.1.6 O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento locado sem a expressa anuência, por escrito, da PRESTADORA.

10.1.7 Quando da desconexão dos serviços, a desinstalação dos equipamentos deverá ser exclusivamente realizada por técnicos habilitados pela PRESTADORA que verificarão, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese de desinstalação realizada pelo ASSINANTE, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da PRESTADORA que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao ASSINANTE e que embasará a cobrança do(s) equipamento(s) avariado(s) e/ou adulterado(s).

10.1.8 No caso do equipamento de modem ser cedido em regime de comodato ou de locação, o ASSINANTE 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 ASSINANTE, 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 do equipamento pela PRESTADORA ao ASSINANTE.

10.1.9 Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela PRESTADORA, no mesmo prazo disposto no item 10.1.2, ou de recusa na devolução, fica facultado à PRESTADORA emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

11. DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS

11.1 O ASSINANTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados FRANQUIA;

b) A critério da PRESTADORA, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;



c) O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao ASSINANTE, durante todo mês;

d) A utilização do serviço, pelo ASSINANTE, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela PRESTADORA para comercialização, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultativo ao ASSINANTE adquirir, se disponível, através da Central de Relacionamento ou do site da PRESTADORA, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

12. DA INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

12.1 A instalação dos equipamentos necessários à fruição dos serviços só poderão ser feitas pela PRESTADORA ou por terceiros por ela devidamente credenciados. Cabe única e exclusivamente à PRESTADORA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do(s) serviços, ora contratado(s).

12.2 Caso a instalação de equipamento ou software no computador do ASSINANTE, seja executada por pessoas não credenciadas ou não indicada pela PRESTADORA, esta não se responsabiliza por qualquer falha decorrente da execução do serviço. Nesta hipótese, o ASSINANTE arcará exclusivamente com os custos relativos aos ajustes que se mostrem necessários.

12.3 Durante a instalação e configuração do serviço, o ASSINANTE deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas daí decorrentes.

13. DO PRAZO DE INSTALAÇÃO

13.1 A PRESTADORA promoverá a instalação no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na ORDEM TÉCNICA DE SERVIÇO, E MÁXIMO DE 60 (SESSENTA) DIAS, CONTADOS DA DATA EM QUE O ASSINANTE APRESENTAR, QUANDO NECESSÁRIO FOR, AUTORIZAÇÃO DO SÍNDICO DO CONDOMÍNIO OU DOS DEMAIS CONDÔMINOS PARA A LIGAÇÃO DOS SINAIS, OU, SE FOR O CASO, DA DATA DO TÉRMINO DAS OBRAS CIVIS. NÃO SENDO NECESSÁRIA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO NEM A REALIZAÇÃO DAS OBRAS, O PRAZO PARA A INSTALAÇÃO COMEÇARÁ A FLUIR DA DATA DA CONFIRMAÇÃO DE DISPONIBILIDADE TÉCNICA DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO.



13.2 O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência desse contrato, inicia-se na data de instalação do serviço, com a consequente habilitação do modem pela PRESTADORA.

14. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

14.1 Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do ASSINANTE, ou ausência de autorização do síndico, a PRESTADORA comunicará ao ASSINANTE tal impossibilidade.

14.2 Tendo, ainda, interesse no serviço, o ASSINANTE providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e de material a serem utilizados na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da PRESTADORA, arcando com todos os custos dela decorrentes.

14.3 Na hipótese de contratação na modalidade CONDOMÍNIO, caberá ao ASSINANTE obter autorização formal do síndico em ata de assembleia de condomínio, para a realização das obras referidas, assim como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do condomínio.

15. DA EXCLUSIVIDADE DE INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DE USO DO SERVIÇO

15.1 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.

15.2 Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do ASSINANTE que não decorra de problema causado pela PRESTADORA, e/ou (ii) solucionar problema causado pelo ASSINANTE, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos, a PRESTADORA poderá cobrar TAXA DE VISITA TÉCNICA em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.

15.3 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.

15.4 A critério da PRESTADORA poderá ser oferecido plano que inclua o deslocamento técnico e/ou execução técnica, nos casos previstos nas cláusulas acima, cuja causa não decorra de problema causado pela PRESTADORA, conforme planos e condições vigentes.



15.5 A PRESTADORA poderá oferecer, a seu critério, serviços de suporte técnico nos equipamentos de propriedade do ASSINANTE, conforme planos e condições disponíveis.

15.6 A PRESTADORA poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o ASSINANTE, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do SERVIÇO.

15.6.1 No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, ocorrendo visitas improcedentes, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do ASSINANTE, a PRESTADORA poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao ASSINANTE.

15.6.2 Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do SERVIÇO, inclusive impactando outros ASSINANTES, a PRESTADORA poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do SERVIÇO, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

15.7 É expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do modem; (iii) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE ou terceiros.

15.7.1 O ASSINANTE está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

15.8 Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio ASSINANTE. Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da PRESTADORA comunicará o ASSINANTE e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.

16. DO ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

16.1 A PRESTADORA está autorizada a efetuar, periodicamente, mediante agendamento prévio com o ASSINANTE, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e bom funcionamento, assim como a preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do (s) serviço (s).



16.2 Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, que pode acarretar distúrbios de ordem técnica da prestação dos serviços a diversos assinantes e a não garantia da qualidade dos serviços, após 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, a PRESTADORA poderá proceder à suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

17. DO(S) PONTO(S) EXTRA(S)

17.1 Se disponível para comercialização, o ASSINANTE poderá solicitar à PRESTADORA a contratação e instalação de ponto(s) extra(s) independente(s) do ponto principal contratado, limitada a quantidade de pontos tecnicamente comportáveis no endereço, pelo que pagará a respectiva taxa de adesão e/ou instalação, sendo adicionado à sua fatura mensal o valor correspondente ao(s) ponto(s) adicional(is), sem custo adicional de programação, em conformidade com a tabela vigente à época em que for(em) contratado (s).

18. DA CESSÃO DA ASSINATURA

18.1 O CESSIONÁRIO manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

18.2 No caso do ASSINANTE ter feito a OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, a cessão da assinatura deverá respeitar as disposições contidas na cláusula 7 deste instrumento.

19. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

19.1 O ASSINANTE adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço, a qual será realizada em até 05 (cinco) dias úteis da data de solicitação. A PRESTADORA poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

19.2 O ASSINANTE poderá solicitar a transferência de endereço para outra Cidade brasileira, desde que celebre novo contrato com empresa filial ou coligada da PRESTADORA que preste o SERVIÇO no local, observadas à disponibilidade técnica para instalação no endereço e as condições comerciais vigentes na nova cidade.

19.3 Caso não haja disponibilidade técnica no novo endereço do ASSINANTE, este Contrato será considerado rescindido, nos termos da cláusula 24.1, alínea “b”, sendo devida a multa rescisória prevista no Contrato de Permanência firmado com a PRESTADORA.

20. DA COMUNICAÇÃO ENTRE A PRESTADORA E O ASSINANTE



20.1 Cabe ao ASSINANTE comunicar a PRESTADORA as condições do local da prestação do SERVIÇO e de funcionamento dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

20.2 Ao aderir ao presente Contrato, o ASSINANTE passa a integrar o banco de dados da PRESTADORA e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e parceiras da PRESTADORA, ressalvando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, mediante contato com a Central de Relacionamento da PRESTADORA.

21. DOS PREÇOS

21.1 O ASSINANTE pagará à PRESTADORA taxa de instalação, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados, assim como a eventual locação de modem, desde que assim contratado, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados.

21.2 O ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela PRESTADORA em sua política comercial. Os valores referentes ao(s) serviço(s) ora contratado(s) serão cobrados a partir da data de sua instalação.

21.3 Os valores devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA variarão conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) no momento da contratação dos serviços pela PRESTADORA, respeitando-se a modalidade, plano de serviço e seleção escolhidos pelo ASSINANTE.

22. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

22.1 O ASSINANTE é responsável pelo pagamento à PRESTADORA dos valores vigentes na data da prestação do SERVIÇO contratado, não limitado a taxa de instalação, taxa de adesão, mensalidade, visita técnica, e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas e com as opções contratadas pelo ASSINANTE. O SERVIÇO contratado será cobrado a partir da data de sua instalação/habilitação.

22.2 Os valores devidos pelo ASSINANTE poderão ser pagos em estabelecimentos bancários previamente indicados, por débito em conta corrente ou outro meio autorizado pela PRESTADORA.

22.3 Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pela PRESTADORA. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.



22.4 Quando disponível, e havendo sido feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (e-mail), o ASSINANTE deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado. O ASSINANTE poderá receber o documento de cobrança por correio comum.

22.5 O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento, dos valores por ele devidos, até o prazo de vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA, através da Central de Relacionamento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

22.6 Quando oferecido pela PRESTADORA, o ASSINANTE poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos serviços, ou ainda a qualquer outro período acordado entre as partes.

23. DO REAJUSTE DE PREÇOS

23.1 Como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

23.1.1 O eventual benefício dado pela PRESTADORA acerca do não reajuste do item 23.1, não será interpretado como novação contratual ou renúncia de direito. Sendo mera cortesia para aquele ano, portanto plenamente cabível o reajuste subsequente.

23.2 A PRESTADORA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento e no sistema operacional, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo ASSINANTE por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência.

24. DO ATRASO NO PAGAMENTO

24.1 O não pagamento, por parte do ASSINANTE, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

24.2 A Eventual tolerância da PRESTADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese do plano de serviços escolhido pelo



ASSINANTE prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar, antes da respectiva data de vencimento, à PRESTADORA o seu não recebimento, sob pena de aplicação de correção e multa na forma da cláusula 24.01.

25. DO INADIMPLEMENTO

25.1 Os serviços poderão ser suspensos pela PRESTADORA em caso de inadimplemento por parte do ASSINANTE. A PRESTADORA notificará o ASSINANTE sobre a suspensão do serviço. A suspensão parcial e total dos serviços poderá ser aplicável, sendo observados os procedimentos e prazos previstos na regulamentação vigente da Anatel.

25.2 Persistindo a situação de inadimplência do ASSINANTE, a PRESTADORA poderá rescindir o Contrato.

25.2.1 A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência (se houver), quando for o caso.

25.3 A PRESTADORA informará o ASSINANTE, por mensagem eletrônica ou correspondência, da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

25.4 No caso de extinção da prestação do serviço previsto, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova taxa de instalação, pela tabela vigente à época, ou seja, o ASSINANTE deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

26. DO PRAZO DO CONTRATO

26.1 O presente contrato vigorará por prazo determinado (12 meses) a contar da data do ingresso do ASSINANTE no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

26.2 Findo o prazo, por interesse comum, as partes poderão renovar o contrato, o que deverá ser feito através do site, aplicativo e ou Central de relacionamento da PRESTADORA, conforme as condições que serão passadas no momento da renovação.

27. DA RESCISÃO CONTRATUAL

27.1 O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:



- (a) seja cancelada a autorização outorgada à PRESTADORA para prestação do SERVIÇO;
- (b) o ASSINANTE que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, deverá comunicar sua decisão à PRESTADORA, agendando a data de sua desconexão, devendo ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados a OPÇÃO FIDELIDADE-PERMANÊNCIA MÍNIMA;
- (c) o endereço indicado pelo ASSINANTE na ORDEM TÉCNICA DE SERVIÇO para a instalação do sistema não apresente, ou deixe de apresentar, condições técnicas e de segurança, ou ainda, quando não esteja autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à PRESTADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;
- (d) o ASSINANTE utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir de pacote ou velocidade diferente do que efetivamente contratado com a PRESTADORA.

27.2 A PRESTADORA resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

- (a) sejam suspensos/cancelados os sinais do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, podendo neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE;
- (b) constatação de práticas pelo ASSINANTE expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE;
- (c) caso o ASSINANTE entre em contato com a central de atendimento da UHUUU praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da UHUUU, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças ou ainda solicitando visitas de forma reiterada e sem fundamentos, mesmo após a área técnica apurar e certificar que não há problemas técnicos confirmados que justifiquem novos agendamentos.
- (d) caso o ASSINANTE atente contra a integridade física dos técnicos ou faça ameaças aos mesmos.

27.3 Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE que tenha optado por benefícios da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA na forma prevista no item 07 deste instrumento, assim como ao ASSINANTE que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da PRESTADORA que lhe tenham sido, eventualmente, cedidos em regime de locação ou comodato, na forma do disposto no item 09.04 deste contrato.



27.4 Decorrido o prazo previsto no item anterior, a PRESTADORA emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança contra o ASSINANTE.

27.5 O presente contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

28. DOS PROVEDORES

28.1 Ao contratar o serviço, o ASSINANTE fica ciente da possibilidade de contratação de um provedor de conteúdo, aqui definido como Serviço de Valor Adicionado (SVA). Assim, o ASSINANTE poderá optar por utilizar o provedor disponível no mercado, mediante contratação.

28.2 A PRESTADORA não comercializa e não possui qualquer responsabilidade pelo serviço de provedor mencionado no item acima.

29. DOS SOFTWARES

29.1 Caso o ASSINANTE deseje utilizar o serviço para ter acesso à INTERNET, além da disponibilidade de outros serviços essenciais para este fim, deverá possuir os softwares necessários. A PRESTADORA não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do ASSINANTE provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões.

29.2 Eventualmente poderão ser disponibilizados pela PRESTADORA ao ASSINANTE os softwares específicos à prestação do serviço e que serão obrigatoriamente desinstalados em caso de rescisão da prestação do serviço.

29.2.1 Caso o ASSINANTE opte por utilizar-se desses Softwares, produtos e/ou serviços, aplicar-se-ão ao presente Contrato, as cláusulas específicas de uso do software.

30. CÓPIAS DE SEGURANÇA

30.1 Cabe ao ASSINANTE fazer cópia integral (backup) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para precaver-se da possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do ASSINANTE.

30.2 Ao ASSINANTE compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto à usuários



mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do ASSINANTE.

31. VEDAÇÕES

31.1 Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao ASSINANTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

a) proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à PRESTADORA, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação;

b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do serviço.

c) utilizar a rede da PRESTADORA para utilização de serviços não contratados.

31.2 A contratação do serviço não abrange serviços de voz que utilizem a INTERNET como meio (VOIP).

32. PRÁTICAS LESIVAS

32.1 Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço e/ou aos demais ASSINANTES, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

a) O ASSINANTE será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a PRESTADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados;

b) As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o ASSINANTE, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao ASSINANTE ou colocar à prova a segurança de outras redes;

c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro ASSINANTE, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negativa de acesso”, ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes;



- e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-troia” em computadores de assinantes ou terceiros;
- f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) 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.
- g) A PRESTADORA reserva-se, ainda, o direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços da PRESTADORA para a prática de atos criminosos, notadamente, em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislações aplicáveis à espécie.

33. RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

33.1 O ASSINANTE reconhece que não caberá à PRESTADORA qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o ASSINANTE e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo ASSINANTE através da rede da PRESTADORA ou através da INTERNET.

34. DO SUPORTE TÉCNICO E DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

34.1 O atendimento ao ASSINANTE será realizado pelo telefone (11) 93387-9898, e-mail contato@uhuuu telecom.com, através da internet no site <https://uhuuu.net.br/> ou através dos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da PRESTADORA.

34.2 Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo de técnico (ausência do ASSINANTE e acesso impossibilitado) e nas que sejam causadas por mau uso do equipamento/sistema e, serviços adicionais (Exemplo: troca de aparelhos e/ou equipamentos), as visitas técnicas serão sempre cobradas em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

35. DOS DIREITOS AUTORAIS

35.1 O ASSINANTE, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

36. DA PROTEÇÃO DE DADOS



36.1 A PRESTADORA utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados, contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizados. O ASSINANTE poderá consultar orientações específicas de segurança no site da PRESTADORA, no <https://uhuuu.net.br/>.

36.2 Sobre os dados pessoais que poderão ser coletados e utilizados, a PRESTADORA informa que:

- (i) poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, dados cadastrais do ASSINANTE, entre eles nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, RG, data de nascimento e gênero, os quais são importantes para algumas ações como preenchimento de contrato, emissão de nota fiscal e para comunicação com o ASSINANTE;
- (ii) poderá coletar informações relativas às chamadas realizadas e recebidas, envio de SMS, volume de dados utilizados e antenas que atendem à prestação do serviço, com a finalidade de mensurar a qualidade dos seus serviços, cumprir com as determinações do Órgão Regulador, para entendimento da fatura telefônica e para o controle do serviço pelo próprio ASSINANTE;
- (iii) poderá coletar dados bancários e de cartão de crédito para efetuar cobranças pelos serviços contratados pelo ASSINANTE;
- (iv) poderá coletar dados de localização para criação de produtos e serviços não relacionados à publicidade, para realização de melhorias na qualidade dos serviços nas localidades em que atua em cumprimento com as determinações previstas pelo órgão regulador e legislação e, quando necessário, para prevenção e repressão de crimes relacionados ao tráfico de pessoas, em atendimento a determinação judicial ou, na ausência de manifestação judicial, no prazo de 12 (doze) horas, mediante requisição de autoridade competente;
- (v) poderá coletar informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço IP, relatório de erros, atividade do sistema, data e hora e URL, dados sobre ligações e telefonia incluindo destino, duração e envio de mensagens SMS, para cumprimento das determinações exigidas pelo Órgão Regulador e pela legislação;
- (vi) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal; para atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso. Em produtos com controle remoto com comando de voz, não há o reconhecimento de voz, apenas dos padrões de diferentes sotaques para que o dispositivo possa reconhecer e executar um comando;
- (vii) poderá coletar dado biométrico do ASSINANTE em suas lojas e autoatendimento, por meio da coleta de fotografia, para auxiliar na verificação de autenticidade de documentos (documentoscopia) e/ou evitar fraudes;
- (viii) poderá coletar informações referentes ao seu número de telefone, ao consumo de dados, ao saldo de recarga e promoção para realizar recargas de pacotes de dados por meio das lojas virtuais das redes sociais;
- (ix) poderá coletar informações para a formação de perfil de crédito pela PRESTADORA e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude, relativas ao perfil de consumo e ao relacionamento com a PRESTADORA, que incluem informações relativas ao consumo de dados, histórico de pagamentos e recargas, eventuais



contestações e atrasos de conta, frequências de acesso aos serviços, trocas de serviços e contatos realizados com a PRESTADORA;

36.3 Conforme determinação do Marco Civil da Internet – MCI, as requisições de registros de conexão, informações relativas à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, conforme determinação contida no Marco Civil da Internet – MCI, serão atendidas pela PRESTADORA somente através de determinação judicial.

36.4 Requisições de Registro às aplicações da PRESTADORA, o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP, conforme determinação contida no Marco Civil da Internet – MCI, serão atendidas através de determinação judicial.

36.5 A PRESTADORA informa que não trata dados pessoais sobre sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização religiosa, filosófica ou política, dado referente à sua saúde ou à sua vida sexual.

36.6 A PRESTADORA coletará a autorização dos pais ou responsáveis para tratamento de dados de ASSINANTES menores de idade que eventualmente estejam em suas bases.

36.7 A PRESTADORA irá tratar os dados pessoais dos ASSINANTES pelo tempo que durar a prestação do serviço de telecomunicações contratado e manterá os dados dos ASSINANTES em seus registros, após o término da prestação do serviço, para cumprimento de determinação legal, bem como para eventual fornecimento de dados às autoridades públicas. A Uhuuu possui uma política específica que prevê a retenção por: - Três anos os registros de conexão à internet, sendo não guardará os registros de acesso a funcionalidades de internet; - Seis meses os registros de acesso a Funcionalidades de internet nos aplicativos próprios da Uhuuu; - Cinco anos os Dados cadastrais e de faturamento.

36.8 A PRESTADORA utiliza alguns tipos de cookies para melhorar a experiência de navegação nos sites da PRESTADORA e para publicidade de seus serviços. Para a relação de cookies utilizados pela Uhuuu, consulte a Política de Privacidade no <https://uhuuu.net.br/>.

36.9 Nessa contratação, a PRESTADORA atua como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, compartilhará os dados pessoais do ASSINANTE com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de Call Center; empresas de serviços técnicos; empresas que possuem pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; empresas de crédito e cobrança, empresas de soluções de crédito e prevenção à fraude; agentes autorizados; parceiros de tele vendas; companhia de seguros para cobertura de seguros de aparelhos celulares e de terceiros para cobrança do prêmio na fatura; empresas de plataforma e aplicações de recarga; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da PRESTADORA.

36.10 A PRESTADORA compartilha dados de seus ASSINANTES com o setor Público, como por exemplo, a Anatel, bem como com Autoridades Administrativas competentes como Polícia



Civil, Polícia Federal, Polícia Militar, Polícia Legislativa em cumprimento à legislações específicas*; Ministério Público Estadual e Federal, Ministério Público Militar. Nas demais situações, a PRESTADORA poderá compartilhar dados de seus ASSINANTES mediante requerimento judicial. *(Lei 12.830 de 20 de junho de 2013 (Lei dos Delegados); Lei 12.850 de 02 de agosto de 2013 (Lei do Crime Organizado); Lei 12.683 de 09 de julho de 2012 (Lavagem de Dinheiro); art. 269 do Regimento Interno da Câmara e Resolução 18 da Câmara dos Deputados de 18 dezembro de 2003).

37. DA NOVAÇÃO

37.1 A não utilização pela PRESTADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

38. DA SUCESSÃO

38.1 O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

39. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE, DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES E PRESTADORA E DA AGÊNCIA REGULADORA

39.1 A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

39.2 Os direitos e deveres dos assinantes do serviço de comunicação multimídia estão previstos nos artigos 56, 57 e 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL. Os direitos e obrigações da PRESTADORA estão previstos nos artigos 41 a 55 da mesma Resolução.

40. DO FORO

40.1 O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca do domicílio do ASSINANTE.

41. DO REGISTRO



41.1 O presente Contrato encontra-se registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Bernardo do Campo/SP sob nº 285805 em 14/10/2024.

UHUUU TELECOM LTDA

