CONTRATO DE ADESÃO À BANDA LARGA DA OI CATEGORIA RESIDENCIAL

TELEMAR NORTE LESTE S.A., sociedade anônima, autorizatária para exploração de Serviços de Comunicação Multimídia, com sede na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua do Lavradio, 71, nº 2, inscrita no CNPJ sob o n.33.000.118/0001-79, neste ato representada de conformidade com seu respectivo Estatuto Social, a seguir denominada simplesmente **Oi**, e, de outro lado, o **ASSINANTE**, resolvem celebrar o presente **Contrato de Adesão ao SERVIÇO BANDA LARGA DA OI Categoria Residencial ("Contrato")**, mediante as cláusulas e condições adiante descritas. Para efeitos deste Contrato aplicam-se as seguintes definições:

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

ASSINANTE - Pessoa natural que adere a este Contrato.

HABILITAÇÃO - Procedimentos que permitem a ativação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, usando como suporte a **REDE EXTERNA** da **Oi** e a **REDE INTERNA** do **ASSINANTE**.

KIT BANDA LARGA DA OI - Conjunto de dispositivos que permite a instalação e prestação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, desde que obedecido o disposto na subcláusula 7.10 deste Contrato.

MENSALIDADE - Valor de trato sucessivo mensal pago pelo **ASSINANTE** à **Oi** durante toda a prestação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, nos termos deste Contrato, dando- lhe direito à fruição contínua do serviço e a uma franquia mensal de tráfego de dados ou horas, de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado.

MODEM - Equipamento terminal, indispensável ao acesso e fruição do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**.

OPERAÇÃO ASSISTIDA - Comparecimento de técnico do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** ao local de fornecimento do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, para a execução dos serviços de **INSTALAÇÃO do KIT BANDA LARGA DA OI** em um único ponto da **REDE INTERNA**.

PLANO DE SERVIÇO - Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR) - Ponto de conexão física da **REDE EXTERNA** com a **REDE INTERNA**.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO (RAT) - Documento que deverá ser disponibilizado e assinado pelo **ASSINANTE** no caso de solução de reparo, **OPERAÇÃO ASSISTIDA**, retirada, mudança de endereço e quaisquer serviços realizados no ambiente do **ASSINANTE**.

REDE EXTERNA - Segmento da rede de telecomunicações da Oi, que se estende até o **PTR**.

REDE INTERNA - Segmento da rede de telecomunicações que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo **ASSINANTE** e se estende exclusivamente até o **PTR**.

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) - Trata-se de um serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço.

SERVIÇO BANDA LARGA DA OI - Serviço de telecomunicações, prestado sob a outorga de **SCM**, que consiste no provimento ao ASSINANTE de acesso à rede de dados da Oi, usando a **REDE EXTERNA** da **Oi**.

TESTE DE INSTALAÇÃO - Consiste na realização de teste na **REDE EXTERNA** a ser usada para o **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, a fim de verificar a existência de condições técnicas favoráveis à prestação do serviço.

TABELA DE PREÇOS (TP) - Tabela de Preços da **Oi**, disponível para consulta no site www.oi.com.br.

VISITA TÉCNICA - Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo **ASSINANTE**, para realização de verificação da qualidade da prestação do serviço. Esta visita será cobrada de acordo com a **TP**.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem como objeto a prestação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**.

1.2. São requisitos permanentes e indispensáveis para o acesso e fruição do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI:

- **Terminal de STFC em operação - integrante da rede Oi e capaz de atender às condições técnicas exigidas no TESTE DE INSTALAÇÃO;**
- **Resultado positivo do TESTE DE INSTALAÇÃO do Serviço;**
- **KIT BANDA LARGA DA OI;**
- **MODEM (bem como os acessórios também elencados no item 7.10);**
- **Micro computador (configuração mínima indicada pela Oi, conforme o site www.oi.com.br).**

1.3. A prestação do serviço compreende a disponibilização e manutenção dos meios de transmissão de dados necessários à prestação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** pela **Oi**, incluindo ainda o provimento do Serviço de Conexão à internet, em conformidade com a Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013 da **ANATEL**

1.3.1. Não estão incluídos no disposto no "caput":

1.3.1.1. A instalação, operação e manutenção da REDE INTERNA do ASSINANTE;

1.3.1.2 A operação e manutenção dos equipamentos previstos na subcláusula 7.10 abaixo.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO BANDA LARGA DA OI

2.1. **O SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** será prestado ao **ASSINANTE** mediante a adesão ao presente contrato e a um dos **PLANOS DE SERVIÇO** publicados no site da **Oi**, www.oi.com.br.

2.2. A velocidade máxima do acesso garantida pela Oi é até o PTR, para conteúdos dentro da rede da Oi. Eventualmente, a velocidade de acesso pode sofrer variações decorrentes, dentre outros fatores, das características técnicas da REDE INTERNA do ASSINANTE, fatores externos, da qualidade da fiação da rede interna, de páginas de destino na Internet, do funcionamento do microcomputador ou modem utilizado pelo ASSINANTE; de acesso à redes congestionadas

2.3 O ASSINANTE fará jus a uma franquia de consumo de dados mensal, conforme estabelecido no regulamento da oferta aderida, proporcional à velocidade contratada.

2.3.1 Uma vez esgotada a respectiva franquia mensal de dados, a Oi poderá reduzir a velocidade contratada pelo ASSINANTE para 300 KBPS até o final do respectivo mês. Tão logo se inicie o mês subseqüente, a Oi restaurará a velocidade do ASSINANTE ao mesmo patamar em que foi originalmente contratada.

2.4 A velocidade do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI contratada pelo ASSINANTE está sujeita a verificação de viabilidade técnica no ato da instalação. Havendo impossibilidade técnica para instalação da velocidade contratada pelo ASSINANTE, o cliente poderá alterar a contratação para reduzir a velocidade ou o cancelar o pedido e o presente contrato, sem ônus para o mesmo.

2.5. A disponibilização do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI é permanente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, excetuando as paradas para manutenção emergenciais, interrupções preventivas ou programadas e ainda eventuais substituições de equipamentos. As interrupções preventivas que possam causar interferência no desempenho do SERVIÇO BANDA LARGA DA

OI serão informadas ao ASSINANTE com antecedência mínima de 7 (sete) dias..

2.5.1. Caso haja inviabilidade técnica da linha telefônica, ou ainda, do computador e/ou de algum equipamento da rede interna de responsabilidade do consumidor, o serviço poderá não ser instalado e disponibilizado.

2.5.2. As interrupções preventivas mencionadas no item 2.4 supra dar-se-ão, em qualquer dia da semana no horário de 00:00 até 06:00 horas.

2.6. O **ASSINANTE** terá atendimento especializado (Call Center), através do número 10331. Os endereços para atendimento por correspondência, meio eletrônico e dos Setores de Atendimento da **OI**, bem como qualquer alteração nessas informações, podem ser consultados no site www.oi.com.br.

2.7. O ASSINANTE que não conseguir completar a instalação poderá solicitar a OPERAÇÃO ASSISTIDA, para a um único ponto da REDE INTERNA, arcando com os eventuais custos desta visita.

2.8. É facultado ao ASSINANTE o acesso a outros serviços vinculados ao **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, mediante pagamento adicional dos mesmos e viabilidade técnica para sua **INSTALAÇÃO**.

2.9. O **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** será considerado habilitado após o **TESTE DE INSTALAÇÃO** do mesmo, efetuado pela **Oi** no **PTR** do **ASSINANTE**, salvo quando tenha sido contratada a **OPERAÇÃO ASSISTIDA**.

2.10. Para instalação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** será atribuído pela **Oi**, via rede **IP**, um endereço **IP** válido e dinâmico.

2.11. A conexão do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** com outros serviços de telecomunicações, bem como a oferta de quaisquer serviços utilizando o **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** como suporte, deverá ser realizada de acordo com a regulamentação de telecomunicações e respeitando os termos do presente Contrato.

2.12. É vedada, face a regulamentação emanada da **ANATEL**, a utilização do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** para a oferta de serviço com as características do **STFC** destinado ao público em geral.

2.13. É vedado ao ASSINANTE disponibilizar, através do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI, servidores de e-mail (SMTP), FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo), rede privativa virtual (VPN – Virtual Private Network), http, TELNET, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer outras conexões entrantes.

2.14. O SERVIÇO BANDA LARGA DA OI é prestado exclusivamente ao ASSINANTE, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sublocar,

compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços ou produtos relacionados ao SERVIÇO BANDA LARGA DA OI.

2.15. O SERVIÇO BANDA LARGA DA OI não suporta conexões TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol) entrantes, impossibilitando seu uso para a disponibilização de servidores.

2.16. O SERVIÇO BANDA LARGA DA OI foi desenvolvido para a transmissão de dados e algumas de suas características técnicas podem, eventualmente, degradar a qualidade de outros sinais, em especial sinais de voz ou imagem dinâmica que venham a ser por meio dele transmitidos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1. Pela prestação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, o **ASSINANTE** pagará à **Oi** os valores estabelecidos em sua **Tabela de Preços (TP**), disponível no site www.oi.com.br, referentes à:

a) **HABILITAÇÃO;**
b) **MENSALIDADE;**
c) **OPERAÇÃO ASSISTIDA;**
d) **KIT BANDA LARGA DA OI;**
e) **Eventual realização de VISITA TÉCNICA; e**
f) Adesão à Oferta.

3.2. Extraordinariamente, a título de promoção transitória e por tempo limitado, a **Oi** poderá conceder ao **ASSINANTE**, mediante adesão a ofertas e **PLANOS DE SERVIÇO**:

a) Franquia de bits ou horas trafegados;
b) Parcelamento, desconto, postergação do pagamento e ainda isenção do valor referente à **HABILITAÇÃO** e/ou **OPERAÇÃO ASSISTIDA** do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**;
c) Concessão de desconto na **MENSALIDADE**; e
d) Cessão não onerosa, com desconto ou doação do **KIT BANDA LARGA DA OI** ao **ASSINANTE**.

3.2.1. Os regulamentos das promoções e ofertas a serem efetuadas pela **Oi** estabelecerão os respectivos períodos de vigência, as regras para adesão e outras condições vinculadas aos descontos concedidos, respeitando o prazo mínimo de vigência estabelecido neste Contrato.

3.2.1.1. No caso de promoções em que sejam concedidos descontos ou isenções sobre o tráfego cursado, a Oi deverá informar aos ASSINANTES, com 30 (trinta) dias de antecedência, a data de interrupção dos referidos descontos ou isenções.

3.3. A cobrança do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** será iniciada no prazo de 8 (oito) dias, a contar da data da data de ativação do serviço ou mediante a confirmação da instalação para o cliente.
3.4. A **MENSALIDADE** no mês de adesão ao **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** será cobrada proporcionalmente ao número de dias em que o **ASSINANTE** usufruir os serviços contratados.

3.5. A mensalidade da Banda Larga da Oi será reajustada anualmente, conforme variação do IGP-DI, tendo como base o mês de Fevereiro, mantendo-se, entretanto, o percentual de desconto concedido por conta de cada oferta contratada.

3.6. Na ocorrência dos casos previstos no art. 46 da Resolução ANATEL 614/13, ou outra que venha a substituí-la, será concedido ao **ASSINANTE** desconto no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

Vd = (Vm/1440) x N, sendo: Vd = Valor do desconto
Vm = Valor da **MENSALIDADE**
N = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos de paralisação.
1440 = 24horas x 60 minutos = 1440 minutos por dia

3.6.1. Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **Oi**.

3.6.2. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que frações de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

3.7. O ASSINANTE não terá direito ao desconto sobre a MENSALIDADE caso as interrupções ou reduções na qualidade do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI decorram de problemas em sua REDE INTERNA, no MODEM, em casos fortuitos e de força maior ou ainda nas interrupções decorrentes de problemas provocados por terceiros.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E SANÇÃO POR FALTA DE PAGAMENTO

4.1. A cobrança do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI será feita pela Oi através de documento de cobrança, de preferência no mesmo terminal STFC, com discriminação de valores e tributos em separado. O não recebimento do referido documento de cobrança, seja por extravio, perda ou qualquer outro motivo, não servirá como justificativa para o não pagamento do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI, devendo o ASSINANTE solicitar a segunda via do documento junto a Oi.

4.2. O ASSINANTE está ciente que o direito à contestação de sua conta telefônica, previsto na Resolução n. 426/2005 da ANATEL, refere-se apenas ao STFC, não se estendendo ao SERVIÇO BANDA LARGA DA OI. Desta forma,

havendo impugnação da prestação do STFC pelo ASSINANTE, a Oi estará autorizada a emitir uma segunda via de documento de cobrança, referente ao SERVIÇO BANDA LARGA DA OI, observada a mesma data de vencimento.
4.3. Os pagamentos poderão ser efetuados através da rede bancária ou de qualquer outro estabelecimento autorizado pela **Oi**.

4.4. O não pagamento do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao ASSINANTE:

> **a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die, bem como correção monetária até a data do efetivo pagamento;**
> **b) Além dos encargos moratórios, o ASSINANTE ainda estará sujeito ao bloqueio parcial, transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, ocasionando a redução da velocidade contratada. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais, ficando o restabelecimento do serviço condicionado à compensação do pagamento do(s) valor(es) devidos à Oi, incluindo, mas não se limitando ao valor referente à(s) MENSALIDADE(S) em atraso, acrescido(s) da multa, atualização monetária e juros de mora, bem como a realização de nova verificação de viabilidade técnica.**

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1. O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de adesão ao **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, desde que não haja expressa manifestação contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

> 5.1.1. Será considerada data de adesão aquela em que ocorreu, de fato, a instalação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI.**

5.2. Após o cancelamento do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, o **ASSINANTE** que desejar nova prestação deste serviço deverá firmar novo Contrato de Adesão ao **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, sujeitando-se às condições técnicas disponíveis à época da solicitação, para o endereço de **HABILITAÇÃO** indicado, aos eventuais **PLANOS DE SERVIÇO** e ofertas.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA RESCISÃO

6.1. O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo com base nos itens abaixo, independentemente de notificação por escrito, exceto nos casos das letras "b" e "d", cuja notificação deverá ser feita com até 30 (trinta) dias de antecedência:

a) Bloqueio, cancelamento e/ou rescisão do serviço telefônico fixo comutado (STFC), imprescindível à prestação do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI;
b) A pedido do ASSINANTE, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;
c) Impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI;
d) Transferência de titularidade do terminal de telefonia fixa pelo ASSINANTE;
e) Retirada do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI do portifólio de produtos e serviços oferecidos pela Oi;
f) Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI;
g) Dissolução, insolvência, recuperação judicial ou falência decretada ou requerida pelas partes; e
h) Descumprimento comprovado de quaisquer obrigações previstas neste instrumento ou na regulamentação da ANATEL pelo ASSINANTE.

6.2. A Oi se reserva o direito de suspender a prestação do serviço imediatamente, caso seja identificada qualquer prática do ASSINANTE nociva à rede de serviços da Oi ou à terceiros, seja ela voluntária ou involuntária.

6.3. Rescindido o presente contrato, a Oi se reserva ao direito registrar eventual débito nos sistemas de proteção ao crédito, em conformidade ao art. 97 e § único da Resolução Nº 632, de 7 de Março de 2014 da ANATEL.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

Além das demais obrigações previstas neste Contrato e dispostos entre os artigos 41 a 58 da Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013 bem como a Resolução Nº 632, de 7 de Março de 2014 da **ANATEL**, no que tange ao serviço de comunicação multimídia constituem-se obrigações do **ASSINANTE**:

7.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações, bem como providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **Oi**;

7.2. Somente conectar à rede da **Oi** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela **ANATEL**, bem como preservar os bens da **Oi**, incluindo aqueles voltados para a utilização do público em geral;

7.3. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições do Regulamento N.º 614, de 28 de Maio de 2013;

7.4. Manter atualizadas todas as informações cadastrais apresentadas à Oi pelo uso do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**;

7.5. Realizar a manutenção de sua REDE INTERNA e dos equipamentos de sua propriedade;

7.6. Caso a prestação do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI seja feita com um MODEM fornecido pela Oi, locado ou cedido em comodato, o ASSINANTE ficará responsável pela posse e integridade do bem, e a devolvê-lo por ocasião da extinção ou cancelamento do Contrato, a qualquer título, nas mesmas condições de funcionamento, ressalvado o desgaste natural de uso.

7.6.1. A destruição, perda, dano ou extravio do MODEM de propriedade da Oi durante a execução do Contrato, bem como a não devolução por ocasião do término do mesmo, poderá ensejar na cobrança atualizada do valor do bem, excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior devidamente comprovadas.

7.7. É vedado ao ASSINANTE utilizar o SERVIÇO BANDA LARGA DA OI para práticas que desrespeitem a lei, a moral e os bons costumes, tais como invadir a privacidade, atentar contra a honra ou intimidade alheia e/ou prejudicar outros membros da comunidade, tentar obter acesso ilegal a banco de dados de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens individuais e coletivas de e-mail não solicitadas (spam mails) de qualquer tipo de conteúdo.

7.7.1 A Oi não se responsabiliza pelo conteúdo, dados e informações trocados por seus usuários. O ASSINANTE responsabilizar-se-á integral e exclusivamente por quaisquer danos, diretos, indiretos, decorrentes e incidentes, lucros cessantes, perdas, penalidades e prejuízos de qualquer natureza que der causa, provenientes das práticas vedadas no item acima ou, ainda, por regulamentos expedidos pelas autoridades competentes ou por lei, obrigando-se a utilizar o serviço atendendo à sua finalidade e natureza.

7.8. Utilizar os meios de transmissão e os equipamentos colocados à disposição do ASSINANTE exclusivamente para os fins a que se destinam, no endereço solicitado pelo mesmo, sendo vedada a cessão a terceiros a qualquer título.

7.9. Na hipótese do ASSINANTE solicitar à Oi uma VISITA TÉCNICA para qualquer conserto ou reparo no SERVIÇO BANDA LARGA DA OI por ela fornecido, e desde que as falhas não sejam atribuídas à Oi, tal solicitação acarretará na cobrança de uma visita, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor praticado à época junto à Oi. Tal conserto ou reparo deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da solicitação do **ASSINANTE**, sendo admitido maior prazo a pedido do mesmo**.**

7.10. Na hipótese do **ASSINANTE** adquirir o modem, observar as seguintes especificações dos dispositivos abaixo:

• 01 **MODEM**, homologado pela **ANATEL** e obedecidas as especificações técnicas indicadas pela Oi no site www.oi.com.br;
• 01 Fonte de Alimentação Bi volt;
• 01 Cabo telefônico RJ 11;

• 01 Cabo de rede RJ 45;
• 01 Cabo USB (quando o **MODEM** possuir interface USB disponível);
• 01 Adaptador RJ 11 padrão Telebrás; e
• 02 Micro filtros padrão RJ 11 (1 simples e 1 duplo).

8. CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS DO ASSINANTE

Além dos demais direitos previstos neste Contrato e dispostos entre os artigos 41 a 58 da Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013 bem como a Resolução Nº 632, de 7 de Março de 2014 da **ANATEL**, no que tange ao serviço de comunicação multimídia da **ANATEL**, constituem-se direitos do **ASSINANTE**:

8.1. Receber tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**;

8.2. Acesso ao **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, conforme as condições ofertadas e contratadas e dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação da **ANATEL**;

8.3. Liberdade de escolha da prestadora;

8.4. Cancelar ou interromper o **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;

8.5. Receber informação adequada sobre as condições de prestação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

8.6. Ter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** que lhe atinja direta ou indiretamente.

8.7. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, a partir da purgação da mora ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

8.8. Encaminhar reclamações ou representações contra a Oi, junto à **ANATEL** ou aos órgãos de defesa do consumidor, bem como a resposta eficaz e tempestiva à estas reclamações.

8.9. Receber documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados pela prestação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI,** bem como ao respeito de sua privacidade nesses documentos e na utilização de seus dados pessoais pela **Oi**, salvas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

8.10. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

8.11. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

8.12. A substituição do seu código de acesso, quando necessário;

8.13. 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 questões de ordem técnica, necessárias a prestação e recebimento do serviço;

8.14. Obter, sem ônus, mediante solicitação, a suspensão total do provimento do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**, se estiver adimplente, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias. Durante essa suspensão, não será cobrada a **MENSALIDADE**;

8.15. Requerer, a qualquer tempo, a cessação da suspensão a que se refere o item 8.14 acima, arcando com o pagamento dos valores devidos caso a solicitação ocorra fora dos prazos acima mencionados.

8.16. Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

8.17. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4ºda Lei n.º 9.472, de 1997.

8.18. Ao acesso, seja por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas efetuadas pelo **ASSINANTE** à Central de Atendimento da **Oi**, observado o prazo determinado no item 10.8 do presente Contrato.

8.19. À continuidade do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** pelo prazo contratual, observadas as condições de bloqueio, suspensão e/ou cancelamento contidas neste Contrato e demais legislação e regulamentação aplicáveis.

9. CLÁUSULA NONA - MIGRAÇÃO DE PLANOS DE SERVIÇO E OFERTAS

9.1. De acordo com a subcláusula 2.1 acima, o **ASSINANTE** deverá optar pela contratação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** mediante a escolha de um **PLANO DE SERVIÇO**, a ser considerado como parte integrante deste Contrato.

9.2. O **ASSINANTE** poderá solicitar a alteração do seu **PLANO DE SERVIÇO, velocidade contratada e/ou oferta aderida** junto à **Oi** a qualquer tempo. Neste caso, a **Oi** poderá efetuar cobranças relativas aos descontos concedidos em promoções ou ofertas realizadas quando da adesão do **ASSINANTE** ao serviço em função do disposto nos respectivos regulamentos e termos de adesão, bem como a de uma taxa administrativa.

9.2.1. **As migrações de planos e velocidade** solicitadas pelo ASSINANTE estarão sujeitas ao estudo de viabilidade técnica, cobrança de taxa de MIGRAÇÃO e/ou OPERAÇÃO ASSISTIDA**.**

9.3. A exclusivo critério da **Oi**, o **ASSINANTE** poderá migrar de oferta, desde que respeitados os novos prazos de fidelidade e multa aplicáveis à nova oferta.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA OI

Além das demais obrigações previstas neste Contrato e na regulamentação vigente, constituem-se obrigações da **Oi**:

10.1. Respeitar os termos e condições previstos neste Contrato, as disposições da Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013 que regula o Serviço de Comunicação Multimídia e demais normas editadas pela **ANATEL**, bem como, tornar disponíveis todas as informações relativas a preços, condições de prestação do serviço e possíveis alterações com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

10.2. Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

10.3. Não impor tratamento discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI**;

10.4. Prestar o **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** dentro dos mais altos padrões de qualidade técnica, no endereço indicado pelo **ASSINANTE** e desde que haja condições técnicas para instalação do **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI.** Tal instalação deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da solicitação do **ASSINANTE**, sendo admitido maior prazo a pedido do mesmo;

10.5. Não recusar atendimento na área de prestação do serviço, salvo nos casos de área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do Termo de Autorização para Exploração do Serviço de Comunicação Multimídia - TERMO PVST/SPV n. 095/2006 **ANATEL**;

10.6. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

10.7. Responsabilizar-se pela prestação do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI, observando os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e neste Contrato, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede, durante todo o período de exploração do serviço. Esta obrigação não se estenderá, em hipótese alguma, a eventuais danos e/ou prejuízos diretos ou indiretos que o ASSINANTE vier a sofrer, seja a que título for, originados principalmente se decorrente de qualquer alteração de configuração não ocasionada ou recomendada pela Oi.

10.8. Manter a gravação das chamadas efetuadas pelo **ASSINANTE** à Central de Atendimento da **Oi** pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data da realização da chamada.

10.9. Enviar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do presente Contrato de Adesão e do Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE.**

10.10. Manter Central de Atendimento gratuita durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
10.11. Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos necessários à conexão dos mesmos à rede da **Oi**, sendo-lhe permitida a recusa a conectar equipamentos somente por justificativa técnica comprovada;

10.12. Caso o ASSINANTE solicite mudança de endereço ou localidade, o atendimento estará sujeito à disponibilidade técnica no novo local pretendido mediante o pagamento de uma nova HABILITAÇÃO e/ou OPERAÇÃO ASSISTIDA.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DIREITOS DA OI

Além dos demais direitos previstos neste Contrato e na regulamentação vigente, constituem-se direitos da **Oi**:

11.1. Empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

11.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

11.3. Realizar, a seu exclusivo critério, promoções e ofertas.

11.4. Suspender o serviço, em caso de inadimplência ou utilização do BANDA LARGA DA OI para finalidades vedadas por este Contrato; e

11.5. Rescindir o Contrato de Prestação de Serviços, sem prejuízo da adoção das medidas penais cabíveis, na ocorrência de falsidade em qualquer declaração, fraude na documentação prestada pelo ASSINANTE, ou na prática de atos ilícitos ou danosos à rede de prestação de SCM.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. O ASSINANTE, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à Oi valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no item 11.4 acima.

12.2. Havendo contestação de débito antes do pagamento do documento de cobrança, será emitida uma fatura separada para quitação dos valores não contestados.

12.3. A contestação recebida será objeto de apuração pela **OI** para verificação da sua procedência e adoção das seguintes providências:

a) **Sendo a contestação procedente, o ASSINANTE que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die;**

b) **Sendo a contestação improcedente, os valores cujas cobranças tenham sido suspensas, serão refaturados no documento de cobrança subseqüente, acrescidos de encargos de mora (multa e juros) e atualização monetária, conforme item 4.4.**

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Para consulta da cobertura do serviço na sua região ou região de interesse, o **ASSINANTE** deve ligar para: 10331

13.2. Todos os direitos e deveres do **ASSINANTE** encontram-se previstos entre os artigos 41 e 58 da Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013 bem como a Resolução Nº 632, de 7 de Março de 2014 da **ANATEL**, no que tange ao serviço de comunicação multimídia da **ANATEL.**

13.3. As Partes acordam desde já que a contratação ora ajustada poderá ser efetuada mediante solicitação telefônica, quando a **Oi** informará ao **ASSINANTE** acerca dos termos e condições do Contrato, ou no site www.oi.com.br, onde o Contrato poderá ser visualizado.

13.4. A Oi poderá migrar o SERVIÇO **BANDA LARGA DA OI**, em caso de obsolescência, para outra tecnologia, garantindo a qualidade do serviço ora disponibilizado.

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

13.6. O presente Contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, unilateralmente pela Oi, mediante registro em Cartório e publicação no site www.oi.com.br.

13.7. O presente contrato substitui todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao objeto do mesmo.

13.8. Este Contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores.

13.9. A tolerância ou o não exercício de quaisquer direitos assegurados neste Contrato não importará em ato de renúncia ou novação, podendo as partes exercê-los a qualquer tempo.

13.10. O **SERVIÇO BANDA LARGA DA OI** é prestado sob a outorga de **SCM**, sendo a **Oi** devidamente autorizada pela **ANATEL**, através do Termo de Autorização para Exploração do Serviço de Comunicação Multimídia - TERMO PVST/SPV n. 095/2006 **ANATEL**.

13.11. Para fins de informação, seguem os dados de contato da **ANATEL**:

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br
Endereço eletrônico da biblioteca:
http://www.anatel.gov.br/biblioteca/default.asp
End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP 70.070-940 - Brasília – DF
Central de Atendimento: 0800-33-2001
Telefone: 1331
Telefone adaptado: 1332
Fax: (0XX61) 2312-2002

13.12 A eficácia do presente instrumento fica condicionada à efetiva instalação do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI para o ASSINANTE.

13.13. Este instrumento encontra-se registrado na Central de Ofícios do Registro de Títulos e Documentos, listados no site www.oi.com.br.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – FORO

14.1 Fica estabelecido que o foro competente para dirimir questões oriundas do presente contrato será o foro do domicílio do **ASSINANTE.**