CONTRATOS DE ADESÃO À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ABAIXO

SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM
SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO DE TV POR ASSINATURA – SEAC

O presente CONTRATO de Prestação de Serviços ("CONTRATO") é celebrado, de um lado, pela empresa EXXPRESSO TELECOM LTDA EPP, sociedade empresária limitada com sede na Rua Nossa Senhora das Graças, 31, Barra do Imbui, CEP. 25965-190, na cidade de Teresópolis, Estado do Rio de Janeiro - RJ, inscrita no CNPJ sob o n.º 52.621.876/0001-59, neste ATO representada na forma do seu CONTRATO SOCIAL, doravante denominada de ("**EXXPRESSO**") e, de outro lado, pelo CLIENTE devidamente qualificado no descritivo dos serviços contratados TCS - TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS e suas definições, ambos doravante denominados em conjunto de "Partes";

CONSIDERAÇÕES ELEGÍVEIS A TODOS OS SERVIÇOS:

1- A **EXXPRESSO** oferece, entre outros, os serviços de telecomunicações: Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, Serviço Telefônico Fixo Comutado -STFC e Serviço de TV por Assinatura - SEAC, entre outros serviços, relativos e/ou complementares aos serviços de telecomunicações aqui descritos;

2- Este contrato se aplica à contratação e oferta dos serviços listados no item 1 acima, individualmente, considerados de oferta avulsa, ou nos termos da Resolução nº 632, de 7 março de 2014 da ANATEL, onde é permitida a oferta conjunta de diferentes serviços pela **EXXPRESSO** cuja fruição dar-se-á em simultaneidade e sob condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço aqui descrito;

3- A Oferta Conjunta dos serviços respeitará, mas não estará limitada, às condições específicas de cada serviço de telecomunicações, podendo ser aditivadas segundo os interesses das partes, descritas no **TCS**.

DEFINIÇÕES

Área de Prestação de Serviço: área geográfica, onde o serviço é prestado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, com endereço para correspondência na rua SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940, endereço eletrônico www.anatel.gov.br e central de atendimento acessível pelos números 1331 e 1332, este para pessoas com necessidades especiais de fala e audição.

Prestação do Serviço Comunicação Multimídia – SCM: Serviço destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado em âmbito Nacional;

Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC: Serviço destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, na modalidade local e longa distância nacional, nas áreas de prestação equivalentes ao Plano Geral de Outorgas - PGO;

Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC INTERNACIONAL: Serviço destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, na modalidade exclusivamente de característica de longa distância internacional, nas Áreas de Prestação equivalentes ao Plano Geral de Outorgas - PGO;

Prestação do Serviço de Acesso Condicionado – SEAC: Serviço destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado em âmbito Nacional;

TCS (Termo de Contratação de Serviços): Descritivo de serviços e respectivos valores devidos pelo **CLIENTE**, à **EXXPRESSO** em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso dos serviços de forma e valores individualizados.

EXXPRESSO Tv: Modalidade SEAC de oferta em demanda diversa, de canais de programação, organizados para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE**, adicionalmente ao Pacote de Canais relativos ao serviço SEAC.

EXXPRESSO Prime: Modalidade SEAC de oferta de canais em pacote de programação, organizados para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE**, adicionalmente ao Pacote de Canais relativos ao serviço SEAC.

HD – (*High Definition)*: Alta definição de resolução da imagem, superior à normal, assim referida face à forma de codificação digital, e demais características técnicas que afetem a proporção da tela e o número de linhas por quadro.

EXXPRESSO Fiber: Modalidade SCM de oferta de acesso físico de Internet, para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa.

EXXPRESSO WiFi: Modalidade de oferta de serviços de locação ou comodato de equipamentos, drivers, switches, roteadores, câmeras, aparelhos de vídeo monitoramento indoor e demais facilidades para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa.

EXXPRESSO Help: Modalidade de oferta de serviços de suporte e assistência técnica e de informação individualizada, para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa.

EXXPRESSO OS: Modalidade de oferta de serviços de outsourcing para empresas que necessitem de expertise em acesso Internet e em redes de dados para desenvolvimento de seu negócio de forma mais eficiente, obtendo desta forma mais tempo para se concentrar nos aspectos fulcrais da gestão empresarial, para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa.

EXXPRESSO Atendimento: qualquer interação entre o **CLIENTE** e a **EXXPRESSO**, independentemente de seu originador e do canal de comunicação utilizado.

EXXPRESSO Remote: É a interação entre o **CLIENTE** e a **EXXPRESSO** realizada por meio remoto via Portal no sítio: www.exxpressotelecom.com.br ou central de atendimento telefônico, bem como qualquer outro meio disponibilizado ou utilizado pela **EXXPRESSO** para promover a perfeita interação com o **CLIENTE** de forma absolutamente remota.

Outorga: Ato administrativo vinculado à concessão em regime privado, possibilitando a exploração pela outorgada, de modalidade de serviço de telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias.

Concessão: É a delegação da prestação de um serviço de telecomunicações mediante contrato, por prazo determinado, no regime público, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais, remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas e respondendo diretamente pelas suas obrigações e pelos prejuízos que causar.

Login de Acesso: Identificação que possibilita a disponibilização dos serviços descritos no **TCS** pela aceitação e assinatura do **TCS** relativos aos serviços contratados pelo **CLIENTE**.

EXXPRESSO Central de Relacionamento: Canal de atendimento sempre acessível ao **CLIENTE** usuário através do número telefônico para (21) 2200-0022 e para (21) 2200-0022.

EXXPRESSO CAC: Canal de atendimento telefônico ao **CLIENTE** usuário dos serviços prestados pela **EXXPRESSO,** responsável pela interface relativa aos serviços ofertados e tratamento e solução de eventuais solicitações, reclamações e demais sugestões sobre os serviços, rescisão de contratos ou qualquer outra demanda ligada aos serviços da **EXXPRESSO**, que será sempre acessível ao **CLIENTE** usuário através da Central de Relacionamento com o **CLIENTE**. Cliente Usuário: Pessoa natural ou jurídica que assina o presente Contrato com a **EXXPRESSO**.

Código de Acesso: Conjunto de caracteres alfanuméricos descrito no **TCS**, para a identificação do **CLIENTE** ou de serviços a ele vinculados.

Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC: Destinado ao uso do público em geral, na modalidade LOCAL e LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, prestado em regime público.

Conexão à Internet: Habilitação de qualquer terminal destinado ao envio e/ou recebimento de pacotes de dados através da rede Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP, de natureza estática (IP fixo) ou dinâmica.

TCS (contrato): Instrumento particular destinado à formalização da contratação do(s) serviço(s), que poderá ser celebrado, desde que por maior de idade capacitado: (a) pessoalmente; (b) remotamente (telefone ou através sitio URL **EXXPRESSO**) ou qualquer outro meio que permita ao **CLIENTE** manifestar a sua intenção de contratar os serviços da **EXXPRESSO**.

Equipamentos: Qualquer tipo ou modelo de equipamento fornecido, disponibilizado e instalado pela **EXXPRESSO**, necessário à fruição do serviço prestado ao **CLIENTE**.

Fraude: Atividade, de qualquer natureza, que tenha como objetivo ou finalidade, causar dano deliberado à **EXXPRESSO** e/ ou a terceiros por ela contratados, através da utilização de qualquer tipo de qualquer recurso afeto ao universo das telecomunicações e/ou comunicações e/ou ainda, relativos ao fornecimento à **EXXPRESSO** de informações incorretas e ou inverídicas, incluindo aquelas relativas à dados cadastrais e ou semelhantes.

Taxa de instalação: Valor devido, se e quando for o caso, pelo **CLIENTE** à **EXXPRESSO**, no início da prestação de serviço, na reinstalação por causa de inadimplemento, que lhe possibilite o recebimento perfeito e fruição do serviço contratado.

Informações Multimídia: Sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza. LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Mensalidade: Valor fixo pago mensalmente pelo **CLIENTE** à **EXXPRESSO** pela contraprestação mensal dos serviços descritos no **TCS**, objeto do presente Contrato, fixado conforme ou a partir dos serviços escolhidos.

Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: Prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela **EXXPRESSO** ou através de parceria prestadoras, cuja fruição se dê de forma simultânea e sob condições comerciais exclusivas e diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada Serviço, observadas as condições previstas na regulamentação aplicável.

Ordem de Serviço: Formulário emitido pela **EXXPRESSO,** tendo por origem os termos do **Termo de Contratação de Serviços - TCS**, bem como a composição de todo o histórico de atendimentos prestados ao **CLIENTE** e que constituirá parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito.

Pacote de serviços: Agrupamento de serviços, circuito de dados, telefonia, canais de programação e demais serviços ofertados pela **EXXPRESSO**.

Pay Per View: Conteúdo adicional ao Serviço de Tv contratado pelo **CLIENTE** com exibição por evento individual e com duração determinada, mediante pagamento único ou parcelado, disponibilizado pela **EXXPRESSO**.

Ponto de Acesso :Primeiro ponto de recepção e acesso ao Serviço de TV por Assinatura contratado pelo **CLIENTE**, a ser instalado no endereço do **CLIENTE** pela **EXXPRESSO** para a conexão da rede externa da **EXXPRESSO** com o ponto de acesso interno do **CLIENTE**.

Ponto Extra: Ponto adicional ao Ponto de acesso, a fim de permitir a recepção e acesso autônomo ao serviço de Tv escolhido, e que é instalado /ativado no mesmo endereço e local do ponto de acesso.

Portal cliente EXXPRESSO: Espaço reservado ao **CLIENTE** disponibilizado no endereço eletrônico http://www.exxpressotelecom.com.br, por meio do qual a **EXXPRESSO** disponibiliza ao **CLIENTE**, mediante acesso por login e senha exclusivos, todas as informações sobre o(s) Serviço(s) objeto do presente Contrato descritas no **TCS** e demais condições a ele relacionadas, bem como comunicados úteis e relevantes ao **CLIENTE**.

Designadora ou Programadora: É a pessoa jurídica responsável pela atividade de seleção, organização, ou formatação de conteúdos audiovisuais apresentados na forma de canais de programação ou na modalidade avulsa, a serem veiculados por meio do serviço de TV por Assinatura ou pela internet.

Programas de Tv: Conteúdo anteriormente exibido na programação do Serviço de Acesso Condicionado.

Rede Externa: Segmento da rede de telecomunicações em suporte dos serviços de SCM, STFC e SEAC, que se estende do Ponto Estação de Rede (PER) e de suas derivações.

Rede Interna do cliente: Segmento da rede interna destinada à recepção dos serviços da **EXXPRESSO**, que se inicia em terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo **CLIENTE** e se estende até o Ponto de Terminação em acesso à rede externa da **EXXPRESSO**.

Regulamento do SCM: Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/ 2013. Regulamento do STFC: Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426/ 2005.

Regulamento do SEAC: Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado, de Prestação do Serviço de TV por Assinatura, aprovado, pela Resolução da ANATEL nº 581/2012.

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução da Anatel n° 632/2014. SD - Standard Definition: Resolução da imagem não considerada de alta definição.

Serviço de Comunicação Multimídia - SCM : Serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **EXXPRESSO** aos seus **CLIENTES**, em regime privado, 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.

Serviço de Telefonia Fixo Comuta do - STFC : Serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **EXXPRESSO** em regime público e em regime privado que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, observado o disposto no Regulamento do STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, quando e se for o caso.

Serviço de Acesso Condicionado - SEAC: Serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado pela **EXXPRESSO** em regime privado, mediante contratação da distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes de canais de programação (avulsa, conteúdo programado e canais de distribuição obrigatória), por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e demais protocolos de comunicação eventualmente adotados pela **EXXPRESSO**.

Serviços: Todos os serviços de telecomunicações ou não, prestados no âmbito do presente Contrato e respectivo descritivo - **TCS**.

Serviço Interativo: É o serviço que para sua disponibilização necessita de interação do usuário e de sistemas de informação. O serviço é fornecido mediante viabilidade técnica e conectividade disponível na residência do **CLIENTE**.

TCS – Termo de Contratação de Serviços: Descrição, discriminação, características e condições comerciais dos serviços, informados previamente à aceitação e consequente contratação dos serviços pelo **CLIENTE**, divulgados e disponibilizados no Portal de serviços da **EXXPRESSO**.

Taxa de Instalação: Valor devido pelo **CLIENTE** relativo à adequação de suas instalações para o início da prestação de serviço, para a instalação dos equipamentos e disponibilização dos serviços contratados e consequente, imediata e plena fruição dos mesmos, adequados aos critérios de qualidade estabelecidos pela **EXXPRESSO**.

Taxa adicional de Serviços: Valor pago pelo **CLIENTE** correspondente à aquisição ou alteração de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, Serviço de Acesso Condicionado – SEAC, e demais serviços que venham a integrar o **TCS** e Termos do presente Contrato.

Uso Inadequado: Utilização inadequada dos recursos de telecomunicações ou de comunicações, que consiste, entre outros considerados sob a mesma tutela, na geração massiva de chamadas ou tráfego com a finalidade diversa da transmissão de voz, dados e outros sinais, com o objetivo de causar anomalias na rede e/ou obter lucro através do desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração.

Velocidade ou Performance: Capacidade de transmissão da informação telemática medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica pela Agência Reguladora - ANATEL.

Vídeo on Demand: Conteúdo adicional que permite disponibilizar conteúdo diverso ao dos planos contratados (filmes, shows, séries, documentários, entre outros), em qualidade normal ou HD, mediante demanda específica do **CLIENTE** e de acordo com conectividade disponível ao **CLIENTE**.

MODALIDADE DE OFERTA

1- A **EXXPRESSO** não condicionará a oferta dos serviços ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermédio ou de parceiros.

2- A EXXPRESSO ofertará avulsa ou conjuntamente no mercado de varejo os Serviços definidos neste contrato, aplicando- se respectiva regulamentação vigente.

3- A seu critério, poderá ofertar os Serviços em condições promocionais, incluindo-se, mas não se limitando, a descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais e os serviços e promoções comercializados encontram-se descritos no Site da **EXXPRESSO**.

4- A **EXXPRESSO** e o **CLIENTE** reconhecem que qualquer serviço, oferta conjunta e promoção estão sujeitas, a qualquer momento, a alteração,

suspensão ou exclusão por determinação das agências reguladoras, alteração na legislação ou à critério da **EXXPRESSO**, mediante aviso prévio ao

CLIENTE e nos termos da regulamentação editada pela ANATEL.

5- A Oferta poderá ser promocional, conforme Regulamento da Oferta Conjunta apartado que integrará de maneira indissociável este Contrato, contendo suas condições específicas.

DA CONTRATAÇÃO

1- Os Serviços ofertados pela **EXXPRESSO** poderão ser contratados pelo **CLIENTE** por sua divisão comercial, através do centro de atendimento telefônico ou do Site da empresa: **www.exxpressotelecom.com.br**

2- O uso dos Serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo **CLIENTE**, a contar da data de ativação dos serviços, implicará na automática anuência e aceitação integral, pelo **CLIENTE**, dos termos deste Contrato, bem como das características dos Serviços contratados e descritos no **TCS**.

3- Toda e qualquer contratação dos serviços dependerá da existência de disponibilidade e viabilidade técnica para validar sua aceitação prévia e destas dependerá a ativação dos serviços contratados no local (imóvel) de sua instalação, ressalvadas as normas regulatórias aplicáveis às legislações em vigor.

4- A disponibilidade técnica refere-se à capacidade da **EXXPRESSO** de atendimento ao **CLIENTE**, considerando, entre outros fatores, a lotação de sua capacidade tecnológica, a cobertura e a disponibilidade no local de instalação.

5- No ato da ativação dos serviços, o CLIENTE receberá o **TCS** do contrato, bem como os demais instrumentos relativos à oferta, inclusive as condições promocionais e descontos nos preços dos serviços, juntamente com *login* e senha de acesso ao espaço reservado ao acesso **EXXPRESSO**.

6- Caso a contratação de algum serviço se dê por meio de atendimento remoto, referidos documentos serão entregues ao **CLIENTE** no ato da instalação e/ou por mídia eletrônica.

7- O presente Contrato também poderá ser consultado a qualquer tempo pelo CLIENTE no Site da **EXXPRESSO** e/ou por requisição deste ao centro de atendimento ao usuário.

8- A **EXXPRESSO** reserva-se no direito de alterar qualquer condição do presente Contrato, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias ou qualquer outro prazo exigível por lei e/ou regulamentação aplicável.

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

1- Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, são **DIREITOS** do **CLIENTE**:

2- Acesso e fruição dos Serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.

3- Prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos Serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.

4- Inviolabilidade e segredo da comunicação trocada entre o CLIENTE e a EXXPRESSO, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, legais e administrativas de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável.

5- Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável.

6- Respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela EXXPRESSO, nos termos da legislação e regulamentação aplicável.

7- Recebimento do documento de cobrança pelos Serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, através da Central do Assinante, correio eletrônico e/ou por qualquer outro meio que seja disponibilizado, para os endereços informados pelo CLIENTE e constantes do seu cadastro.

8- Contestação de valores constantes dos documentos de cobrança que considerar indevidos, observadas as previsões da regulamentação própria.

9- Resposta eficiente e tempestiva pela EXXPRESSO às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação.

10- Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos Serviços, a partir da quitação do débito ou em caso de celebração de acordo com a EXXPRESSO, a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais.

11- Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.

12- Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do Serviço, com um mínimo de 30 dias e um máximo de 120 dias de suspensão, uma única vez a cada 12 meses, nos termos deste contrato e da regulamentação específica.

13- Receber o Contrato, e demais documentos aplicáveis à contratação sem qualquer ônus e independentemente de solicitação.

14- Transferir a titularidade de seu Contrato, mediante cumprimento pelo novo titular dos requisitos necessários à contratação inicial dos Serviços, dispostos na regulamentação aplicável.

15- Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente aos serviços durante a sua suspensão total, nos termos da regulamentação aplicável.

16- Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, e demais documentos e legislação aplicável à contratação, são OBRIGAÇÕES do CLIENTE:

17- Utilizar adequadamente os serviços e os equipamentos fornecidos pela EXXPRESSO, zelar por sua integridade e devolvê-los à GVT em perfeito estado de utilização, salvo efeitos decorrentes da utilização normal.

18- Cumprir as obrigações fixadas no contrato e demais documentos aplicáveis à contratação, em especial efetuar pontualmente o pagamento

referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares.

19- Somente conectar à rede da EXXPRESSO terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados.

20- Indenizar a EXXPRESSO por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, sem prejuízo de outras sanções.

21- Comunicar imediatamente à EXXPRESSO: (a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; (b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; (c) qualquer alteração das informações cadastrais.

22- Prestar as informações que lhe forem solicitadas, quando exigidas por lei, contrato e/ou regulamentação aplicável, relacionadas à fruição dos Serviços e colaborar para sua adequada prestação.

23- Responsabilizar-se por qualquer prejuízo causado à EXXPRESSO em decorrência do não atendimento de qualquer um dos termos do presente contrato.

24- Manter os Equipamentos no(s) local(is) informado(s) pela **EXXPRESSO**, contatando-a previamente para agendamento, nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração do local de instalação, respeitadas as especificações regulamentares cabíveis.

25- Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela **EXXPRESSO**, cuja utilização está sob sua responsabilidade.

26- Assumir as responsabilidades, na condição de locatário, comodatário ou fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da **EXXPRESSO**, disponibilizados para a prestação dos serviços, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado de conservação e utilização quando da rescisão contratual, estando ciente do ônus decorrente da negativa da entrega dos referidos equipamentos, nos termos acima descritos.

27- Entregar, no momento da instalação ou sempre que solicitado pela **EXXPRESSO**, cópia dos documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, CNPJ, Contrato Social, comprovante de endereço, dentre outros, que comprovem os dados cadastrais informados pelo **CLIENTE** quando da contratação.

28- Não comercializar, ceder, locar e sublocar os Serviços a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica.

29- Tomar ciência dos termos e condições do Contrato previamente antes de sua assinatura, bem como manter-se atualizado acerca dos termos e condições das possíveis novas versões dele, que são disponibilizadas no Site da **EXXPRESSO**.

30- Comunicar à **EXXPRESSO**, por qualquer meio formal disponível, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação e/ou demais procedimentos necessários à **EXXPRESSO**.

31- Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados, quando for responsável pelo defeito.

32- Permitir a visita e o acesso dos técnicos da **EXXPRESSO** ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção dos Serviços, bem como em caso de suspeita de seu uso indevido ou inadequado.

33- Permitir a retirada de todos os equipamentos eventualmente fornecidos pela **EXXPRESSO**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do Contrato ou de qualquer tipo de alteração nas características dos Serviços que implique em sua remoção e/ou substituição, dentro do horário comercial previamente agendado pela **EXXPRESSO**.

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA EXXPRESSO

1- Sem prejuízo das demais disposições desse Contrato e da regulamentação vigente, são **obrigações** da **EXXPRESSO**.

2- Realizar a prestação dos serviços em condições técnicas e boas práticas adequadas à prestação de seus serviços, nos termos do contrato, do **TCS** escolhido e determinado pelo **CLIENTE** e da regulamentação e atos regulatórios e legislação vigentes no país.

3- Observar as boas práticas relativas à prestação de seus serviços e às normas e regulamentos relativos ao ambiente regulatório dos mesmos.

4- Possibilitar ao **CLIENTE** a verificação dos débitos vencidos ou vincendos por meio eletrônico no Portal **EXXPRESSO**.

5- Apresentar todos os formais relativos à cobrança dos serviços prestados, no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, pelos meios disponibilizados na central do assinante, para os endereços de e-mail informados pelo **CLIENTE** e constantes do seu cadastro, e/ou por qualquer outro meio eletrônico quando o **CLIENTE** se manifestar por essa opção.

6- Informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, os contatos telefônicos para atendimento aos seus **CLIENTES**, que constará do documento de cobrança, do Portal **EXXPRESSO** e de todos os documentos e materiais impressos, que são entregues no momento da contratação dos Serviços e durante o seu fornecimento, informando eventuais alterações de forma a manter o **CLIENTE** informado.

7- Informar o endereço da sede de atendimento ao **CLIENTE** no Site da **EXXPRESSO** bem como os horários de funcionamento comercial.

8- Atender as solicitações de suporte técnico, instalação, reparo ou mudança de endereço, se houver disponibilidade técnica para atendimento, conforme condições prévias e prazos dispostos na regulamentação aplicável a cada serviço descrito no **TCS**.

9- Sem prejuízo das demais disposições do Contrato e da regulamentação vigente, são **DIREITOS** da **EXXPRESSO**:

10- Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas relativo à contraprestação dos mesmos.

11- Realizar promoções, reduções, ofertas e demais atos comerciais de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos e legislação vigente.

12- Alterar características relativas aos serviços ofertados, visando a prestação mais eficaz de seus serviços e sempre informando ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência, dessas alterações, se for o caso.

PREÇO E DEMAIS CONDIÇÕES COMERCIAIS

1- Pela prestação dos serviços, o **CLIENTE** pagará à **EXXPRESSO** os valores vigentes na data da prestação destes, incluindo todos os valores relativos

aos serviços descritos no **TCS**, acrescido de todos os valores e tarifas e dos serviços adicionais eventualmente contratados e todos os demais valores previstos nos documentos da oferta e contratação, quando e se aplicáveis.

2- O **CLIENTE** é responsável pelo pagamento do documento de cobrança emitido em virtude dos Serviços prestados, respeitando a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, independentemente do seu recebimento, na data designada para tanto, descrita no **TCS**.

3- Os valores pagos poderão ser cobrados proporcionalmente ao período de utilização do serviço no ciclo de faturamento – cláusula pró-rata-die.

4- O **CLIENTE** poderá escolher uma, dentro das opções de faturamento oferecidas pela **EXXPRESSO,** para ser a data de vencimento do seu documento de cobrança.

5- O documento de cobrança deverá ser pago na data de vencimento, na rede bancária credenciada ou por outros meios admitidos na lei ou neste Contrato e ou demais documentos aplicáveis.

6- Sem prejuízo de outras disposições legais ou contratuais, o não pagamento do documento de cobrança, total ou parcialmente, até a data de vencimento, gerará para o **CLIENTE** sobre o valor do inadimplemento, a partir do dia seguinte ao do vencimento, a cobrança de: ***(a) multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês, (b) juros legais de 1% (um por cento) ao mês calculados proporcionalmente ao tempo do atraso, bem como (c) atualização do débito pelos índices admitidos por lei ou regulamentação vigente***.

7- **A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a EXXPRESSO a incluir os dados do CLIENTE nos cadastros de inadimplência, enquanto perdurar o débito nos termos da regulamentação editada pela Anatel.**

8- Em caso de celebração de acordo para quitação do débito do **CLIENTE**, a **EXXPRESSO** (***a) restabelecerá os Serviços, se tiver ocorrido suspensão parcial ou total em 24 (vinte e quatro) horas contados da confirmação do pagamento da primeira parcela; (b) encaminhará o instrumento pelo qual se formalizar o acordo juntamente com as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado; (c) e solicitará a baixa da inscrição dos dados do CLIENTE junto aos cadastros de inadimplência, quando se concluir o pagamento das parcelas***.

9- Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial, a **EXXPRESSO** poderá suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação sobre a existência do débito.

10- No preço acordado, não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Caso haja rompimento desse cenário econômico e do equilíbrio financeiro do Contrato, adotar-se-á a menor periodicidade de reajustes dos preços contratuais, admitida pela lei ou regulamentação vigente.

11- Os valores dos serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses com base na variação do IGPM, ou em menor período previsto em lei, a partir do mês de contratação dos Serviços, conforme os índices de reajuste relativos ao período de contratação de cada um dos serviços.

12- O reajuste dos serviços de oferta conjunta observará os critérios previstos nos Informes de Preços disponíveis no Site da EXXPRESSO.

13- O reajuste anual do preço dos serviços não se confunde ou interferem com as alterações dos valores advindas de ofertas promocionais, sob qualquer natureza, praticadas pela EXXPRESSO.

14- Na contratação de ofertas promocionais, o CLIENTE pagará, pelo menos, a primeira mensalidade pela prestação do serviço, mesmo tendo cancelado o serviço antes de completar 1 (um) mês de contratação.

15- Nos valores relativos aos serviços contratados, estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do setor de telecomunicações.

16- Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação dos Serviços já estão inclusos nos valores pagos pelo CLIENTE e serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados, eventuais valores relativos e oriundos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

FRUIÇÃO DOS SERVIÇOS

1- Para a ativação e prestação dos Serviços, quando aplicável, o CLIENTE deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e demais equipamentos que compreendam sua rede telemática interna, desde o terminal localizado em suas dependências até o ponto de interconexão à rede da EXXPRESSO, consoante às boas práticas de operações de rede e à normativa da ABNT.

2- Se necessário, a EXXPRESSO poderá fornecer ao CLIENTE, equipamentos e demais meios de sua propriedade ou contratados de terceiros, com vistas à facilitar o acesso do CLIENTE ao uso dos serviços.

3- Quando do recebimento dos equipamentos disponibilizados pela EXXPRESSO, o CLIENTE deverá ler e assinar a OS - Ordem de Serviço, contendo todas as condições e características desses equipamentos, atestando o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos, quando aplicável.

4- O CLIENTE é único responsável pela utilização adequada desses equipamentos, fornecidos pela EXXPRESSO, bem como deverá zelar por sua integridade, comprometendo-se, neste ato a: (a) não realizar, nem permitir que terceiros não indicados pela EXXPRESSO façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s); (b) reparar às suas expensas os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s); (c) comunicar à EXXPRESSO a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias e (d) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação e não permitir sua remoção sem a prévia autorização formal da EXXPRESSO.

5- Em caso de falha no fornecimento de energia elétrica, por culpa do CLIENTE, de terceiros ou da concessionária de energia elétrica da região onde os Serviços estiverem sendo prestados, o cliente declara saber que poderá ocorrer interrupção temporária até que o fornecimento de energia elétrica seja restabelecido.

6- O CLIENTE providenciará às suas expensas exclusivas, a devolução dos equipamentos disponibilizados e instalados no seu endereço à EXXPRESSO, devolvendo-os à EXXPRESSO após a rescisão do Contrato, por qualquer motivo.

7- O CLIENTE notificado para devolução de equipamentos, em local indicado pela EXXPRESSO, terá 30 (trinta) dias para fazê-lo, sob pena de cobrança em caso de recusa e/ou descumprimento.

8- Caso a EXXPRESSO não consiga o acesso a fim de poder retirar os equipamentos instalados no local informado pelo CLIENTE por culpa deste, o mesmo ficará responsável pela entrega desses equipamentos à EXXPRESSO. Para tanto, a EXXPRESSO comunicará o CLIENTE, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os equipamentos deverão ser entregues pelo CLIENTE.

9- A não entrega dos Equipamentos disponibilizados pela EXXPRESSO por parte do CLIENTE, por qualquer motivo, em até 10 (dez) dias a contar da data de recebimento do comunicado da EXXPRESSO, o CLIENTE estará sujeito ao pagamento à EXXPRESSO, do valor do equipamento vigente à época da contratação, conforme valores descritos no Site da EXXPRESSO.

10- Os Equipamentos disponibilizados pela EXXPRESSO deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros, que será verificado no ato da entrega/recebimento. Caso os Equipamentos

sejam entregues modificados ou danificados, a EXXPRESSO poderá cobrar do CLIENTE o valor dos equipamentos à época da contratação, conforme valores disponíveis no Site da EXXPRESSO a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

11- Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a EXXPRESSO poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.

12- A abertura de chamado efetuada pelo CLIENTE que origine a necessidade de visitas técnica, em que (a) não constarem falhas nos equipamentos ou serviços, (b) estiver ausente a pessoa responsável, ou (c) quando não for autorizada a entrada de técnicos da EXXPRESSO no local, estarão sujeitas à cobrança de taxa de visita considerada "não produtiva", cujo valor será informado pela EXXPRESSO no momento da solicitação do serviço.

MUDANÇA DE ENDEREÇO OU LOCALIZAÇÃO

1- O CLIENTE adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação dos serviços, para localidade que desejar, observada a viabilidade técnica de sua prestação por parte da EXXPRESSO.

2- O atendimento da solicitação de mudança de endereço ocorrerá nos prazos estabelecidos pela EXXPRESSO e de ciência do CLIENTE, que arcará com os custos dessa solicitação, sendo tecnicamente viável.

3- A EXXPRESSO poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, conforme estabelecido no TCS.

VIGÊNCIA

O prazo de vigência será indeterminado, na ausência de CONTRATO DE PERMANÊNCIA, iniciando-se na data de início da prestação dos Serviços.

SUSPENSÃO E RESCISÃO DOS SERVIÇOS

1- O CLIENTE adimplente pode requerer à EXXPRESSO, sem ônus, a suspensão dos serviços 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, mantendo a possibilidade de seu restabelecimento sem ônus, no mesmo endereço.

2- Durante o período de suspensão dos Serviços por solicitação do CLIENTE, as obrigações contratuais pelas partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão, exceto as condições de reajuste de preços.

3- Para que os Serviços sejam reativados, o CLIENTE deverá solicitar o restabelecimento, que será implementado pela EXXPRESSO sem ônus, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação.

4- Decorrido o prazo previsto na cláusula anterior, os Serviços serão imediatamente restabelecidos, bem como a cobrança integral dos preços contratados.

5- A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços descritos no TCS.

6- A rescisão do Contrato, pelo CLIENTE, poderá ser promovida a qualquer tempo, mediante comunicação formal à EXXPRESSO.

7- A rescisão independe do adimplemento contratual, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos Serviços e do Contrato de Permanência.

8- Os pedidos de rescisão terão efeito após 2 (dois) dias úteis da efetivação do pedido.

9- O CLIENTE deverá pagar pelos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão.

10- O **CLIENTE** poderá cancelar seu pedido de rescisão, desde que o faça no prazo previsto na regulamentação dos serviços descritos no **TCS**.

11- Todos os débitos poderão ser cobrados pela **EXXPRESSO** em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parcelamentos existentes.

12- Os Serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **EXXPRESSO**, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, podendo ser enviada notificação do débito pendente e após 15 (quinze) dias da existência de débito vencido, suspenso o serviço na forma da legislação pertinente.

13- A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto via correio eletrônico (e-mail) ou correspondência ao endereço informado pelo **CLIENTE** na contratação e constante de seu cadastro.

14- A suspensão parcial caracteriza-se: (a) relativa ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, pelo bloqueio para originar chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o **CLIENTE**, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar.(b) relativa ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, pela redução da velocidade contratada; relativa ao Serviço de Acesso Condicionado - TV por Assinatura - SEAC, pela disponibilização dos canais de programação de distribuição obrigatória.

15- Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**.

16- Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a **EXXPRESSO** poderá suspender totalmente os Serviços.

17- Durante a suspensão total, não será cobrado do **CLIENTE** a assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços.

18- Durante a suspensão total, a **EXXPRESSO** garantirá ao **CLIENTE** do serviço de **STFC**:(a) a possibilidade de originar chamadas aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação aplicável, (b) a preservação de seu código de acesso, (c) o acesso ao centro de atendimento telefônico da **EXXPRESSO**.

19- A rescisão do Contrato pela **EXXPRESSO** somente poderá ocorrer: (a) em caso da ocorrência de força maior, (b) por determinação judicial, (c) por manutenção da inadimplência após a suspensão total dos Serviços, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **CLIENTE** ou da descontinuidade dos serviços descritos no **TCS**, desde que avisado previamente o **CLIENTE**, nos prazos regulamentares.

20- A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente, se completados 30 (trinta) dias de suspensão total.

21- Caso o **CLIENTE** efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato a **EXXPRESSO** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

22- Além das formas descritas acima, este contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, se as partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato

23- A **EXXPRESSO**, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente o(s) serviço(s) ao(s) qual(is) o **CLIENTE** estiver vinculado, caso constate consumo ou utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado: a)Utilização superior ao limite de 10 horas de ligações locais para outros fixos por dia.; b) Utilização com características de uso industrial, ou seja, volume de trafego incompatível com a possibilidade de utilização diária humana; c) elevado e incompatível volume anormal de tráfego para outras operadoras (e/ou espelho) com o objetivo de receber benefícios e repasses de tráfego; d) Concentração do serviço siga-me, em um único terminal que faz chamadas off net; e) compartilhamento de sinal e/ou circuito de dados ou de Tv; f) desconhecimento por parte do **CLIENTE** da solicitação do produto.

RESPONSABILIDADES

1- A **EXXPRESSO** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados inclusive para fins de concessão de quaisquer descontos, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

2- A **EXXPRESSO** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não se limitando, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com os termos do contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

DADOS PESSOAIS DOS CLIENTES

1- Os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **EXXPRESSO** no âmbito deste contrato serão tratados na forma da legislação vigente e regulamentação aplicável, exclusivamente com o objetivo de prestação dos serviços, objeto do presente, bem como para análise de s e u perfil ou ainda, para finalidades de adequação das melhores ofertas de acordo com suas necessidades de forma anonimizada, de modo a permitir análise e construção de padrões, comportamentos, escolhas, e consumos para as finalidades aqui previstas.

2- Os dados descritos no número 1 acima, relativos ao **CLIENTE**, serão armazenados pela **EXXPRESSO** pelo prazo de 5 (cinco) anos, sendo os contratos armazenados pelo prazo de 10 (dez) anos, por forma a garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais aplicáveis, sendo garantido aos **CLIENTES** que o armazenamento dos seus dados pessoais pela **EXXPRESSO** ou por terceiros subcontratados será efetuada mediante a adoção de medidas de segurança e proteção física e lógica das informações.

3- Os registros de log de conexão do **CLIENTE** à Internet, serão armazenados, em cumprimento à determinação legal, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano, garantindo para este efeito a adoção de medidas de segurança física e lógica, que permitam salvaguardar a proteção e segurança, sigilo e confidencialidade desses registros, sendo eliminados em sua totalidade após esse período.

4- Os registros de conexão somente serão disponibilizados pela **EXXPRESSO**, de forma autônoma ou associados a dados pessoais, mediante determinação por autoridade, judicial ou não, na forma da Lei.

5- Salvo o disposto nos itens anteriores, não haverá o fornecimento a terceiros de demais dados pessoais, inclusive registros de conexão, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei.

DISPOSIÇÕES GERAIS

1- Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo **CLIENTE** para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia e formal da **EXXPRESSO**, que poderá recusar, desde que o cedente não esteja inadimplente com suas obrigações, que não sejam necessárias novas instalações para a continuidade da prestação dos Serviços e que o cessionário atenda às condições necessárias para a prestação dos Serviços.

2- Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, dos direitos que lhe assistem pelo presente Contrato ou a concordância com o atraso no cumprimento ou o cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos aqui instituídos, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não havendo também alteração das condições estipuladas no Contrato.

3- O presente Contrato obriga a **EXXPRESSO** e o **CLIENTE** e seus sucessores a qualquer título.

4- A **EXXPRESSO** se reserva o direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer bens e serviços ao **CLIENTE**, que uma vez contratados, poderão acarretar aumento dos valores cobrados, conforme o caso e sempre após a devida informação ao **CLIENTE**.

5- A **EXXPRESSO** não está obrigada a substituir equipamentos disponibilizados ao **CLIENTE** por outros de tecnologia mais recente.

6- Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

FORO

1- As Partes elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

2- O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

EXXPRESSO TELECOM

SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

O presente CONTRATO de Prestação de Serviços ("CONTRATO") é celebrado, de um lado, pela empresa EXXPRESSO TELECOM LTDA EPP, sociedade empresária limitada com sede na rua Nossa Senhora das Graças, 31, Barra do Imbui, CEP. 25965-190, na cidade de Teresópolis, Estado do Rio de Janeiro - RJ, inscrita no CNPJ sob o n.º 52.621.876/0001-59, neste ATO representada na forma do seu CONTRATO SOCIAL, doravante denominada de ("**EXXPRESSO**") e, de outro lado, pelo CLIENTE devidamente qualificado no descritivo dos serviços contratados TCS - TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS e suas definições, ambos doravante denominados em conjunto de "Partes";

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A prestação e utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas **Regiões** do Plano Geral de Outorgas – PGO, doravante denominado simplesmente **STFC**, se dará entre a **EXXPRESSO** e o **CLIENTE**, de acordo com a legislação aplicável, com o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, sem prejuízo de regulamentos presentes e futuros expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel que sejam aplicáveis à prestação do **STFC**.

1- São modalidades do STFC: (a) LOCAL: destinada a comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local. (b) LONGA DISTÂNCIA NACIONAL: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local. (c) LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL: destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e ponto em situado em outro país.

2- O uso do Serviço pelo **CLIENTE** implica a anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.

3- A **EXXPRESSO** pode identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância nacionais e internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta.

4- O presente contrato contempla, se aceito, a disponibilidade da prestação pela **EXXPRESSO** ao **CLIENTE**, mediante pagamento inicial de habilitação e preço de utilização, dentro das áreas de autorização e concessão da **EXXPRESSO** nos termos da Regulamentação da Anatel, em especial as Resoluções específicas ao serviço de telefonia fixam comutado.

5- O **CLIENTE** será identificado na prestação do serviço por meio de codificação de acesso - número do telefone, definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos ou qualquer outro meio definido pela **EXXPRESSO**.

6- Tal codificação poderá ser alterada nas seguintes condições, desde que haja viabilidade técnica ou por iniciativa da **EXXPRESSO**, que apresentará ao **CLIENTE** a conduta operacional dessa codificação.

7- Na hipótese de interrupções na prestação do STFC por falhas de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **CLIENTE**, A **EXXPRESSO** concederá abatimentos nos valores mensais devidos.

8- Ocorrendo o disposto na Cláusula 7 acima, caberá ao **CLIENTE** abatimento proporcional ao valor da assinatura, considerando-se todo o período de interrupção.

9- O abatimento relativo à interrupção superior a 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro) horas corresponderá a 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço da Assinatura.

10- A **EXXPRESSO** poderá realizar interrupções programadas no serviço, para ações de manutenção, ampliação de rede ou quando for necessário, devendo comunicá-las previamente.

PLANOS DE SERVIÇOS

1- Este contrato se aplica a qualquer Plano de serviço ofertado pela **EXXPRESSO**, seja básico, alternativo ou de oferta obrigatória.

2- O Plano de serviço encontra-se descrito no **TCS**, estando neste documento dispostas as condições da prestação do serviço, funcionalidades, prazo de vigência, preços, lugar, tempo e modo de seu pagamento.

3- Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao **STFC** poderão ser requeridas pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, sujeitas à disponibilidade técnica e serão objeto de contratação específica.

4- Neste ato o **CLIENTE** contrata, por adesão, além da **EXXPRESSO**, outras operadoras que permitam à **EXXPRESSO** a interoperabilidade dos sistemas mediante a utilização de serviços de telecomunicações, independente da modalidade se nacional, internacional, de longa distância ou não.

5- A **EXXPRESSO** não se responsabiliza pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras prestadoras/operadoras.

CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a utilização do serviço **STFC CLIENTE** deverá atender aos requisitos descritos nas cláusulas deste contrato.

1- O **CLIENTE** está ciente que, em razão de características da telefonia fixa comutada, a habilitação estará adstrita ao endereço indicado para utilização e condicionada à existência de cobertura da rede SCM em serviço na **EXXPRESSO**, além daquelas relativas à determinação da Agência reguladora ANATEL.

2- O **CLIENTE** deverá originar chamadas unicamente do endereço por ele mencionado como sendo o de instalação do Serviço **STFC**.

3- O início da fruição do serviço **STFC** se dará quando da sua habilitação em sede da **EXXPRESSO**.

4- Os valores de habilitação e os de ordem recorrente e mensal do serviço **STFC** serão estabelecidos no respectivo plano de oferta e descritos no **TCS**.

5- Para a modalidade local, a prestação do Serviço **STFC** terá início efetivo quando da ativação do terminal.

6- Para as modalidades longa distância nacional e longa distância internacional, o início da prestação do Serviço **STFC** ocorrerá a partir da opção do **CLIENTE** pelo código de seleção de operadora ao efetuar chamada ao código de acesso desejado, salvo contratações de pacotes específicos para ligações de longa distância.

DO PREÇO E REAJUSTES

1- Pela prestação dos serviços **STFC** o **CLIENTE** pagará os valores fixados pela **EXXPRESSO** de acordo com o plano de serviço contratado.

2- A empresa **EXXPRESSO** reserva-se no direito de realizar promoções e /ou conceder eventuais descontos e benefícios sobre os valores dos serviços.

3- Os reajustes dos preços serão efetuados em conformidade com a regulamentação e legislação em vigor.

4- Qualquer alteração nos tributos incidentes sobre a prestação do serviço ora contratado permitirá a modificação dos valores cobrados, nos termos da legislação e regulamentação vigentes.

FORMA DE COBRANÇA

§ ÚNICO: Os valores relativos ao Serviço de telefonia fixam comutada**,** prestado pela **EXXPRESSO**, corresponderá ao período de 30 (trinta) dias de prestação, continuada ou não, do serviço e será enviada ao **CLIENTE**, no endereço por ele indicado, com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência da data escolhida para vencimento. O não recebimento da conta até a data do seu vencimento, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não justifica o não pagamento, comportando as ações relativas ao inadimplemento da obrigação.

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS CLIENTES

1- Sem prejuízo dos direitos previstos na legislação e regulamentação vigentes são direitos do **CLIENTE**.

2- O acesso e fruição do Serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, dentro da Área de Serviço da **EXXPRESSO**.

3- De selecionar a prestadora do serviço de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância por ele originada, nos termos da regulamentação.

4- De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

5- Ao detalhamento do documento de cobrança, para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;

6- Obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à **EXXPRESSO**, da não divulgação do seu código de acesso em relação de **CLIENTES** e no serviço de informação de código de acesso de **CLIENTE** do **STFC**;

7- À substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

8- À portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

9- À interceptação pela **EXXPRESSO** na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, nos termos da regulamentação aplicável;

10- Ser informado, no documento de cobrança, sobre a existência de faturas não pagas;

11- Disponibilidade de acesso ao centro de atendimento ao usuário dentro de horário comercial;

CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS E DEZLIGAMENTO DO ACESSO

O serviço telefônico fixo comutado, poderá ser cancelado nas seguintes situações.

1- Por solicitação do **CLIENTE**, alteração da titularidade do contrato ou pelo não cumprimento das condições contratuais.

2- Por iniciativa da **EXXPRESSO** mediante prévia comunicação escrita, ante o descumprimento, por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais e/ou regulamentares, especialmente, no caso da inadimplência ou quando caracterizado o uso inadequado ou fora dos padrões da linha telefônica pelo **CLIENTE**.

3- O desligamento do acesso decorrente de rescisão deste contrato será efetivado pela **EXXPRESSO** em até 24 (vinte e quatro) horas a partir do pedido de cancelamento, sem ônus para o **CLIENTE** e independentemente da existência de débitos, conforme artigo 75, §1º da Resolução 426, de 9 de dezembro de 2005, da ANATEL.

4- Na hipótese de cancelamento por solicitação do **CLIENTE** à **EXXPRESSO**, o mesmo permanecerá responsável pelo pagamento de todos os serviços utilizados, até a data do efetivo cancelamento, que ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação do cancelamento.

5- A **EXXPRESSO** poderá ainda rescindir o presente Contrato, independente de notificação judicial ou extrajudicial, em caso de utilização do Serviço **STFC** para a prática de crimes contra crianças e adolescentes.

PORTABILIDADE NUMÉRICA E ALTERAÇÃO DE CÓDIGO DE ACESSO

1- A Portabilidade numérica deverá sempre ser solicitada junto à Prestadora receptora (prestadora para onde é portado o Código de Acesso).

2- O processo da Portabilidade numérica prevê somente a portabilidade do código de acesso.

3- A Receptora deve fornecer ao usuário, no ato do registro da solicitação de portabilidade, o número do código de acesso de Portabilidade com identificação sequencial que permita a rastreabilidade do mesmo junto aos sistemas da **EXXPRESSO**.

4- Quando da solicitação de portabilidade, será necessário ser formalizado Termo de Aceite.

6- É permitido à prestadora receptora, nos limites definidos pela regulamentação vigente, cobrar pela ação de efetuação de portabilidade numérica.

7- Os prazos para realização da portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

8- A solicitação de portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos: (a) dados cadastrais incorretos ou incompletos; (b) Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;(c) existência de outra solicitação de portabilidade para o código de acesso em questão em andamento.

9- O cancelamento da solicitação de portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, formalizado na prestadora receptora e em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sob pena do processo de portabilidade ser concluído com sucesso, implicando n a ativação do código de acesso, conforme condições contratuais e comerciais devidamente definidas entre as Partes.

10- O **CLIENTE** está ciente e declara, expressamente que, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de Portabilidade, caberá a ele e não à **EXXPRESSO** a adoção das providências junto à Prestadora Doadora (prestadora de onde é portado o Código de Acesso) para regularização das pendências identificadas, não podendo a **EXXPRESSO** ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

11- Sendo a solicitação de Portabilidade concluída com sucesso, será realizada ativação do código de acesso no plano de serviço contratado, na data de migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre a Prestadora e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

12- A **EXXPRESSO** poderá alterar e ou substituir o código de acesso por meio de prévia publicidade a todos os usuários envolvidos, sem ônus, cuidando de promover também a respectiva mudança no serviço de auxílio a lista, no adendo à lista telefônica obrigatória e gratuita e respeitando o direito do **CLIENTE** à interceptação de chamadas dirigidas código de acesso alterado e ou substituído.

13- A **EXXPRESSO** comunicará o **CLIENTE** sobre a alteração do seu código de acesso, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação. Na oportunidade, a **EXXPRESSO** informará o novo código que lhe será designado, bem como dará ampla publicidade do novo código de acesso, sem ônus, por meio do sistema de interceptação de chamadas.

14- Havendo viabilidade técnica, a **EXXPRESSO** atenderá ao pedido do **CLIENTE** de substituição do seu código de acesso, sendo facultada a cobrança por tal alteração.

FORO

3- As Partes elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

4- O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

EXXPRESSO TELECOM

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

O presente CONTRATO de Prestação de Serviços (“CONTRATO”) é celebrado, de um lado, pela empresa EXXPRESSO TELECOM LTDA EPP, sociedade empresária limitada com sede na rua Nossa Senhora das Graças, 31, Barra do Imbui, CEP. 25965-190, na cidade de Teresópolis, Estado do Rio de Janeiro - RJ, inscrita no CNPJ sob o n.º 52.621.876/0001-59, neste ATO representada na forma do seu CONTRATO SOCIAL, doravante denominada de ("**EXXPRESSO**") e, de outro lado, pelo CLIENTE devidamente qualificado no descritivo dos serviços contratados TCS - TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS e suas definições, ambos doravante denominados em conjunto de “Partes”;

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1-A prestação de serviço de Comunicação Multimídia consiste na disponibilidade de acesso para transmissão e recepção de sinais digitais em performance escolhida pelo **CLIENTE** e que, para efeitos deste instrumento, é denominado **EXXPRESSO FIBER**, sendo o serviço prestado com tecnologia de fibra óptica.

2-Ao serviço podem ser aderidos serviços e condições que utilizem o meio físico disponibilizado pela **EXXPRESSO** como forma de permitir o acesso à Rede Internet de seus clientes, parceiros comerciais e parceiros de infraestruturas de telecomunicações.

INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

1- Para a disponibilização e regular funcionamento do **EXXPRESSO INTERNET** se faz necessário que o **CLIENTE** disponibilize a seguinte infraestrutura.

2- Um microcomputador e um modem com seus acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **EXXPRESSO**, conforme relacionado no site www.exxpressotelecom.com.br ou na central de relacionamento.

3- A **EXXPRESSO** cederá em comodato ao **CLIENTE,** o equipamento compatível com a tecnologia contratada para a prestação do serviço.

DAS CARACTERÍSTTICAS DO SERVIÇO

1- O **EXXPRESSO INTERNET** é prestado em diferentes modalidades, cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no site da **EXXPRESSO: Erro! A referência de hiperlink não é válida.**

2- O **EXXPRESSO INTERNET FIBRA** é prestado na tecnologia FTTX - FO, cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no Site da **EXXPRESSO**Erro! A referência de hiperlink não é válida.

3- As velocidades contratadas no **EXXPRESSO INTERNET** são nominais máximas de acesso e estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das infraestruturas de redes físicas que compõe a Rede Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos, que podem interferir na velocidade contratada: (a) quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso,(b) distância entre o imóvel do **CLIENTE** e a central com a infraestrutura mais próxima, (c) qualidade e extensão da rede interna do imóvel do **CLIENTE**; (d) capacidade de processamento do computador do **CLIENTE**, (e) interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **EXXPRESSO**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros, (f) endereços de destino - sites na Internet; (g) problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CLIENTE**, (h) demais intercorrências de exclusiva responsabilidade dos equipamentos do **CLIENTE**.

4- Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia ADSL/VDSL e/ou FTTX suportam, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior.

5- Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que trafegam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer variações de tráfego ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, em virtude de diferenças entre os equipamentos das operadoras ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

6- Em virtude dos fatores técnicos descritos na cláusula anterior, a **EXXPRESSO** não se responsabiliza pelas diferenças de performance e velocidades ocorridas quando forem causadas pelos fatores acima elencados, além de outros fatores alheios ao domínio técnico da **EXXPRESSO.**

7- A **EXXPRESSO** fornecerá velocidade instantânea mínima de até 40% da velocidade máxima contratada pelo **CLIENTE** nos termos da Resolução 574/2011 e termos da Resolução 680 de 27 de junho de 2017, todos da ANATEL.

8- Para a mensuração do percentual mencionado no item acima, deverão ser observadas as orientações constantes nos sites determinados pela agência reguladora ANATEL.

9- Para a configuração do serviço a **EXXPRESSO** atribuirá ao usuário um endereço dinâmico de IP – Internet Protocol, utilizando tecnologia denominada de NAT - *Network Adress Translation*, que se caracteriza por ser um protocolo que faz a tradução dos endereços IP e portas TCP da rede local para a internet.

10- Caso o **EXXPRESSO INTERNET** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade **EXXPRESSO** será compartilhada pela rede do **CLIENTE** e, portanto, o **EXXPRESSO INTERNET** sofrerá variações de performance.

11- O endereço de instalação do **EXXPRESSO INTERNET** é exatamente aquele constante do cadastro do **CLIENTE**, não sendo possível ligar o serviço num ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação do **EXXPRESSO INTERNET**.

12- É vedado ao **CLIENTE** utilizar o **EXXPRESSO INTERNET,** inclusive, mas não se limitando a: disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões

entrantes sendo que, para esse tipo de aplicativos o **CLIENTE** deverá contratar junto à **EXXPRESSO** ou a terceiros, serviço específico.

13- Cada plano de serviço disponibiliza uma quantidade mensal de Megabits -Mb para transferência de dados. Após atingir o limite mensal de transferência de dados contratados, ou seja, após o consumo total da franquia de dados, o acesso à internet será bloqueado. Consulte as condições de uso, contratação, restrições de velocidades e demais informações no Plano de Serviço e Regulamento do **EXXPRESSO** Internet Fixa em www.exxpressotelecom.com.br.

INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO

1- A **EXXPRESSO** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CLIENTE** com o software de autenticação utilizado para a instalação do **EXXPRESSO INTERNET**.

2- O serviço será ativado e, consequentemente cobrado, a partir da primeira conexão à internet realizada pelo **CLIENTE**.

3- A instalação que necessitar de apoio técnico por parte da **EXXPRESSO** ocorrerá no prazo máximo de 30 dias, contados da data da solicitação formal do **CLIENTE**.

4- A Visita Técnica para fins de reparo por parte da **EXXPRESSO** ocorrerá dentro do prazo regulamentar, contados da data da solicitação do **CLIENTE**.

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA EXXPRESSO

1- Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações da **EXXPRESSO**, localizado no endereço do **CLIENTE**, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do serviço.

2- Configurar, supervisionar, manter e controlar o serviço, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do modem, no endereço do CLIENTE.

3- Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

1- Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço de acesso à Internet prestado pela **EXXPRESSO**.

2- Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **EXXPRESSO**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da **EXXPRESSO** e utilizar exclusivamente o software de autenticação da **EXXPRESSO**, cumprindo na integralidade todos os procedimentos técnicos indicados.

3- O serviço é prestado para o uso exclusivamente residencial ou comercial do **CLIENTE**, conforme descrito no **TCS**, devendo este utilizá-lo, bem como os equipamentos colocados à sua disposição, para os fins previstos neste contrato.

4- **É expressamente vedada a comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento a título oneroso ou gratuito, disponibilização ou transferência dos serviços constantes deste contrato a terceiros, sob pena de rescisão contratual imediata e multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do serviço contratado, a ser paga pelo CLIENTE à EXXPRESSO, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento contratual.**

5- A disponibilização pela **EXXPRESSO** do modem e/ou modem óptico ao **CLIENTE**, seja por meio de locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento.

6- O **CLIENTE** deverá devolver à **EXXPRESSO** os equipamentos fornecidos quando extinto o presente contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização.

7- Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **EXXPRESSO**, ou autorizar, desde já que esta, assim proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do serviço.

8- Caso o **CLIENTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato restará extinto, no prazo de 30 (trinta) dias contados de notificação, emitida pela **EXXPRESSO**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.

9- Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se de ferramentas tecnológicas, *softwares* de proteção, etc..., que não fazem parte deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CLIENTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **EXXPRESSO**, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

10- Somente conectar à rede da **EXXPRESSO** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, isentando a **EXXPRESSO** de qualquer responsabilidade quanto à utilização de equipamentos que venha a utilizar sem o conhecimento prévio da **EXXPRESSO**.

11- Não poderá o **CLIENTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **EXXPRESSO** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a: (a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet; (b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **EXXPRESSO** e/ou de terceiros; (c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; (d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários; (e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário *(bombing*); (f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, "cavalos-de-tróia", "pushing" ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da **EXXPRESSO** e/ou de terceiros; (g) divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente; (h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais; (j) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da **EXXPRESSO**, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CLIENTE**; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

MANUTENÇÃO E REGULARIDADE DO SERVIÇO

1- Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à **EXXPRESSO**, que não decorram de caso fortuito ou força maior, esta concederá ao **CLIENTE** um desconto em sua mensalidade de valor proporcional ao número de horas ou fração mínima não superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção.

2- O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **EXXPRESSO**.

3- Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

4- A **EXXPRESSO** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede, hipótese em que deverá avisar o **CLIENTE** sobre esta, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

5- Na hipótese acima mencionada, a **EXXPRESSO** concederá ao **CLIENTE** um desconto em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção.

6- A **EXXPRESSO** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou culpa exclusiva do **CLIENTE.**

7- A manutenção dos equipamentos de propriedade da **EXXPRESSO**, se dará da seguinte forma. (a) equipamento modem e/ou modem óptico, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a **EXXPRESSO** dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o **CLIENTE**, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas.

8- Modem e/ou modem óptico adquirido e pelo **CLIENTE** diretamente de terceiros**:** Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do **CLIENTE**.

VIGÊNCIA E RESCISÃO

1- O contrato passa a vigorar na data da ativação e entrega dos serviços descritos no **TCS,** vigendo por prazo indeterminado, contado da ativação dos serviços, podendo ser rescindido a pedido do **CLIENTE** sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

PREÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO

1- Instalação: valor correspondente à instalação técnica necessária e/ou configuração dos sistemas internos da **EXXPRESSO**.

2- Habilitação: valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos da **EXXPRESSO** para a fruição do serviço nos casos em não há necessidade de instalação técnica;

3- Adesão: valor correspondente à aquisição do plano de serviço;

4- Mudança de Endereço: valor correspondente à alteração do endereço de instalação do serviço;

5- Alteração de local interno de instalação: valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço dentro do imóvel do **CLIENTE**, não cobrindo obras físicas ou estruturais;

6- Mensalidade: valor mensal, correspondente à prestação dos serviços, pago pelo **CLIENTE**, de acordo com os serviços descritos no **TCS**.

7- Suporte técnico para instalação: valor cobrado pelo suporte dado ao **CLIENTE**, pela **EXXPRESSO**, nas seguintes hipóteses:(a) instalação do modem e acessórios para o funcionamento dos serviços (b) alteração de local da instalação do modem e acessórios para o funcionamento dos serviços**,** ou de troca de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação do serviço (c) Visita improdutiva: valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **CLIENTE** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação dos serviços, seja constatado que o(s) efeito(s) reclamado(s) não é(são) atribuível(is) à **EXXPRESSO** e/ou seus equipamentos.

8- Os valores correspondentes aos itens acima estão no descritivo de preços constante do *site**Erro! A referência de hiperlink não é válida.*** ou obtidos por meio da central de relacionamento.

FORO

As Partes elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

EXXPRESSO TELECOM

SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO – TV POR ASSINATURA – SEAC

O presente CONTRATO de Prestação de Serviços ("CONTRATO") é celebrado, de um lado, pela empresa EXXPRESSO TELECOM LTDA EPP, sociedade empresária limitada com sede na rua Nossa Senhora das Graças, 31, Barra do Imbui, CEP. 25965-190, na cidade de Teresópolis, Estado do Rio de Janeiro - RJ, inscrita no CNPJ sob o n.º 52.621.876/0001-59, neste ATO representada na forma do seu CONTRATO SOCIAL, doravante denominada de ("**EXXPRESSO**") e, de outro lado, pelo CLIENTE devidamente qualificado no descritivo dos serviços contratados TCS - TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS e suas definições, ambos doravante denominados em conjunto de "Partes";

CONSIDERAÇÕES GERAIS

1- A **EXXPRESSO** prestará ao **CLIENTE** o serviço de TV por assinatura - SEAC, consistente na distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação, incluindo, conforme opção do **CLIENTE** os produtos de conteúdos opcionais nos formatos designados, bem como serviço de *vídeo on demand* e outros, de acordo com a disponibilidade de tecnologia e viabilidade para instalação em seu endereço.

2- A ativação do Serviço se dará individualmente para o **CLIENTE**, desde que exista infraestrutura necessária para instalação dos equipamentos, cabendo ao **CLIENTE** obter a autorização do síndico, administrador ou responsável legal, caso o mesmo resida em condomínio residencial, comercial ou qualquer edificação coletiva assemelhada, a fim de possibilitar que a **EXXPRESSO** proceda à instalação dos seus equipamentos em áreas de uso comum ou externas.

3- A **EXXPRESSO** disponibilizará pacotes de programas ou programações e outras facilidades para que o **CLIENTE** opte e contrate, todos descritos no **TCS**.

4- O **CLIENTE** deverá contratar os serviços, e ainda optar por um serviços adicionais, conforme descrito no site www.exxpressotelecom.com.br, ficando a critério da **EXXPRESSO** a definição dos canais que os integrarão, bem as suas condições comerciais que serão todas descritas e pormenorizadas no respectivo **TCS**.

5- A **EXXPRESSO** será a responsável pela distribuição e transmissão dos canais que integram os planos de serviço, sendo da mesma forma, a determinadora da totalidade da grade que comporá o serviço.

6- A **EXXPRESSO** não se responsabiliza pela produção e conteúdo, incluindo a grade de programação, dos canais que integram os planos de Serviço.

7- A transmissão de canais abertos, obrigatórios, de áudio, cortesia e eventuais, não integram o preço de nenhum plano de serviço, à exceção do plano básico, composto apenas pelos canais de distribuição obrigatória, disponibilizados obrigatoriamente de forma onerosa, podendo ser excluídos, independentemente de notificação prévia e sem que tal fato enseje o direito do **CLIENTE** de exigir sua substituição por outro de mesmo gênero, reclamar ajuste no preço do plano de serviço, solicitar a rescisão do presente Contrato isenta das penalidades aplicáveis e/ou requerer indenização por parte da **EXXPRESSO** reembolso ou desoneração das obrigações previstas neste formal.

8- Compreendem ***canais abertos***, aqueles destinados à distribuição integral e simultânea, sem inserção de qualquer informação, do sinal aberto e não codificado, transmitido em tecnologia analógica pelas geradoras locais de radiodifusão de sons e imagens, em qualquer faixa de radiofrequência, nos limites territoriais da área de cobertura da concessão, nos termos do art. 32, I, da Lei n° 12.485/2011.

9- Os canais obrigatórios são aqueles cuja distribuição obrigatória está prevista no art. 32 da Lei nº 12485/ 11.

10- Os canais eventuais são aqueles destinados à prestação eventual de serviço, ou seja, conjunto de canais destinado à transmissão e distribuição eventual, mediante remuneração, de programas tais como manifestações, palestras, congressos e eventos, requisitada por qualquer pessoa jurídica;

11- A **EXXPRESSO**, a seu exclusivo critério e por mera liberalidade, disponibilizará ao **CLIENTE**, de forma temporária, eventual, limitada e gratuita, a título de demonstração e/ou degustação, canal(is) que não integre(m) o plano de serviços contratados e descritos no **TCS**.

12- O(s) Canal(is) disponibilizado(s) no item 11 acima, não se incorporará(ão), em nenhuma hipótese, ao plano de serviço do **CLIENTE**, podendo a **EXXPRESSO**, a qualquer tempo cancelar sua disponibilização.

13- Adicionalmente ao plano de serviço contratado, dependendo da tecnologia adquirida, o **CLIENTE** poderá contratar conteúdos e/ou serviços adicionais descritos no plano de oferta comercial. A aquisição desses conteúdos e/ou serviços adicionais dependem de disponibilidade técnica, da região e de disponibilidade do serviço no momento da solicitação.

14- A cobrança desses serviços será feita por demanda ou evento ou de acordo com as condições específicas definidas pela **EXXPRESSO** e informadas ao **CLIENTE** no ato da contratação e descritas no **TCS**.

15- A escolha do **CLIENTE** por serviços de característica por demanda implica na sua aceitação dentro do prazo constante na tela de sinopse para assisti-lo, não sendo possível cancelá-lo.

16- Os valores relativos à aquisição desses conteúdos serão cobrados junto com o plano de serviços contratados pelo **CLIENTE**, de acordo com os valores indicados na tela no momento anterior a aquisição e esses conteúdos não serão passíveis de gravação por parte do **CLIENTE**.

17- A **EXXPRESSO** poderá oferecer, quando disponível para comercialização e na tecnologia, equipamento que permita a opção de gravação denominada gravador digital, que deverá ser contratado adicionalmente ao serviço pelo **CLIENTE**.

18- O **CLIENTE** se compromete a não utilizar o conteúdo armazenado no equipamento para fins comerciais, exibições coletivas, distribuição indevida, a não conexão de nenhum outro equipamento que permita a divulgação e reprodução de conteúdo, sob pena de descumprimento contratual, aplicação de sanções, apuração de danos civis e criminais e integral responsabilização dos demais efeitos dessa infração contratual.

19- A **EXXPRESSO** não se responsabiliza pelos conteúdos gravados, que poderão ser apagados após qualquer atualização eventual do equipamento e ou quando necessária a troca do equipamento.

20- Os equipamentos disponibilizados pela **EXXPRESSO**, atendem à Portaria 1642 de 2012 do Ministério da Justiça, permitindo que o **CLIENTE** bloqueie o acesso a programas cujo conteúdo entenda impróprio ou inadequado. O bloqueio, entretanto, dependerá de senha, que deverá ser definida e ativada pelo próprio **CLIENTE**, através do controle remoto, sendo de sua integral responsabilidade a ativação desta função de bloqueio, excluindo neste ato, qualquer responsabilidade da **EXXPRESSO** sobre a matéria.

21- A **EXXPRESSO** poderá disponibilizar ao **CLIENTE** acesso a conteúdo específico por meio de outros equipamentos, tais como, notebook, tablet, smartphone, podendo ser ele gratuito ou oneroso, se o **CLIENTE** optar pela suacontratação, que deverá ser descrita no **TCS**.

22- A **EXXPRESSO** poderá disponibilizar de forma gratuita ou onerosa, dependendo do plano de serviços contratado, interfaces que possibilitarão ao **CLIENTE** acessar aplicativos disponíveis nos seus serviços **SEAC**.

23- Os serviços descritos nesta cláusula poderão ser cancelados pela **EXXPRESSO** a qualquer momento, desde que previamente notificado o **CLIENTE**, sem nenhum ônus para ele ou para a **EXXPRESSO**.

24- A **EXXPRESSO** também disponibilizará ao **CLIENTE** a possibilidade de acessar conteúdos audiovisuais adicionais e eventuais outras programações, de acordo com o **TCS** -Termo de Contratação de Serviços, que não se caracterizam como SEAC – TV por Assinatura, conforme disposto na Lei e no Regulamento do Serviço, editado pela ANATEL.

25- A **EXXPRESSO** poderá prestar também outros serviços que, quando contratados, garantam a disponibilidade de suporte técnico e de manutenção no SEAC, tais como transferência de ponto e reinstalação em novo endereço, entre outros.

26- A descrição desses e de outros serviços estará disponível no site da **EXXPRESSO**, bem como seus valores e condições de contratação pelo **CLIENTE**.

27- A disponibilização do conteúdo em alta definição dos canais de televisão (radiodifusão) digitais abertos, através de antena específica, não é considerado serviço prestado pela **EXXPRESSO** pois dependerá da transmissão direta pela emissora geradora local. Tal sinal poderá conter diferenças ou ausências em relação à programação terrestre e poderá deixar de ser fornecido a qualquer momento, independentemente de comunicação prévia, sem que tal fato enseje ao **CLIENTE** pedido de indenização de qualquer espécie ou pagamento de multa.

28- A **EXXPRESSO** não se responsabiliza pela manutenção da qualidade dos sinais transmitidos pela geradora local, pelo seu conteúdo, legendas, dublagens, publicidades, repetições, suspensões, bem como adequação à legislação vigente.

29- A **EXXPRESSO** prestará toda a assistência necessária em caso de falha ou dúvidas quanto aos serviços descritos nas cláusulas acima. Caso a falha não seja de sua responsabilidade, a **EXXPRESSO** fornecerá ao **CLIENTE** as informações necessárias para o encaminhamento da solicitação apresentada.

30- O acesso e a transmissão do conteúdo dos serviços é efetuado por meio do serviço de acesso à internet contratado pelo **CLIENTE** junto à **EXXPRESSO** ou a terceiros, e a capacidade de acesso será utilizada parcialmente, conforme o serviço e/ou tipo de conteúdo acessado, implicando necessariamente no compartilhamento da banda de serviço contratada.

PONTO DE ACESSO

1- Os pontos de acesso podem ser de dois tipos: principal e extra. Para a disponibilização do serviço deverá haver, pelo menos, um ponto de exibição principal em funcionamento, localizado no endereço informado pelo **CLIENTE** no **TCS** e ou ordem de serviço podendo o mesmo, a qualquer momento, solicitar a contratação de outro(s) Ponto(s) de acesso adicionais.

2- A inclusão de pontos de acesso adicionais ou extras está limitada à quantidade de pontos tecnicamente viáveis no endereço do **CLIENTE**, conforme atestado pela **EXXPRESSO.**

EQUIPAMENTOS

3- Os equipamentos, do ponto principal, são necessários à prestação do serviço e por serem de propriedade da **EXXPRESSO** serão cedidos por esta ou eventuais parceiras comerciais na exploração do serviço ao **CLIENTE** até o final do contrato.

4- Serão fornecidos na contratação os equipamentos destinados ao seu perfeito funcionamento, descritos no **TCS**, bem como os valores de sua instalação e retirada para cada ponto extra, podendo ser cobrados pela **EXXPRESSO**, na mesma fatura da mensalidade, observando a tabela de preços vigente no momento da solicitação, bem como a regulamentação vigente.

5- Todos os equipamentos de propriedade da **EXXPRESSO** serão cedidos em regime de comodato ou locação, de acordo com as regras estabelecidas nos regulamentos ou neste contrato.

6- Os valores de instalação, troca, retirada e disponibilização de equipamentos para cada ponto extra solicitado pelo **CLIENTE**, poderão ser cobrados pela **EXXPRESSO**, na mesma fatura da mensalidade, observando a tabela de preços vigente no momento da solicitação, bem como a regulamentação vigente.

7- O **CLIENTE** se obriga a não conectar aos equipamentos, outros que permitam a recepção, gravação ou retransmissão da programação ou dos demais serviços contratados à **EXXPRESSO**, suas partes relacionadas e eventuais parceiras, bem como a não realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo nos equipamentos e ponto(s) de exibição ou na infraestrutura necessária à prestação do serviço, com qualquer finalidade, não podendo sequer removê-los do local onde foram instalados.

8- Caso o **CLIENTE** deseje a mudança do endereço de instalação dos equipamentos, desde que tecnicamente viável, será devido, a critério da **EXXPRESSO**, o pagamento do valor de reinstalação, de acordo com os valores informados no **TCS** ou nos canais de atendimento, no momento da solicitação da mudança, quando e se aplicável conforme política comercial vigente.

SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1- A **EXXPRESSO** diretamente ou eventuais parceiras, prestará suporte e assistência técnica aos seus **CLIENTES** sempre que requisitada e ou nos casos em que o serviço e/ou equipamento em uso no serviço, de propriedade da **EXXPRESSO** apresentem problemas.

2- A **EXXPRESSO** é responsável somente pela instalação, manutenção, prestação de assistência técnica e retirada dos equipamentos de sua propriedade, não estendendo aos equipamentos de propriedade do **CLIENTE.**

3- O **CLIENTE** deve assegurar que nas datas agendadas com a **EXXPRESSO,** haja a presença de responsável, maior de 18 anos, portando documento de identidade, que autorize a entrada de técnicos credenciados da **EXXPRESSO** no local onde os equipamentos serão instalados, reparados ou removidos.

4- A **EXXPRESSO** poderá cobrar do **CLIENTE** o conserto ou a reposição de equipamentos danificados por mau uso, quando evidenciado dolo atribuído ao **CLIENTE**, sem prejuízo de outras hipóteses.

5- A EXXPRESSO, através de seus representantes, poderá, mediante prévia comunicação ao CLIENTE, vistoriar os equipamentos, pontos de acesso, locais de instalação destes e o devido uso dos serviços contratados.

OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

1-Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato e do previsto na Resolução 488/2007 da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, o **CLIENTE** obriga-se a:(a) pagar pontualmente à **EXXPRESSO** os valores devidos em decorrência deste contrato, nas respectivas datas de vencimento; (b) usar o Serviço e os Equipamentos nos estritos termos deste Contrato; (c) não produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos de propriedade de terceiros, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais; (d) permitir aos prepostos designados pela **EXXPRESSO** o devido acesso ao local ou locais de instalação dos equipamentos e/ou da prestação do Serviço; (e) proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **EXXPRESSO**, ou autorizar, desde já, que esta assim proceda, a fim de permitir o perfeito funcionamento do Serviço;(f) comunicar imediatamente a **EXXPRESSO** sobre atos ou incidentes que envolvam pirataria e/ou uso indevido do serviço, inclusive no caso de acesso por terceiro não autorizado formalmente a receber oserviço.

VALORES

1- O **CLIENTE** pagará, na data do vencimento, o valor da mensalidade do plano de serviço, acrescido de eventuais valores decorrentes da contratação adicional de quaisquer outros serviços junto à **EXXPRESSO** e abrangerá, exemplificadamente, a depender da política comercial praticada no momento da contratação, os seguintes itens: (a) **ADESÃO**: valor, à vista ou parcelado, cobrado do **CLIENTE** para a adesão aos serviços**,** salvo se houver alguma condição promocional que isente essa cobrança, (b) **INSTALAÇÃO**: valor devido, à vista ou parcelado, quando da instalação inicial dos equipamentos para prestação do serviço, ou quando o **CLIENTE** solicitar a instalação de ponto extra após a instalação inicial ou alteração de equipamentos, não estando nela incluídos os custos da infraestrutura pertencente ao **CLIENTE**, salvo se houver alguma promoção que isente essa cobrança, (c) **REINSTALAÇÃO**: valor devido nos casos em que o **CLIENTE** solicita, por qualquer motivo, a reinstalação de serviços, salvo se houver alguma promoção que isente essa cobrança, (d) **MENSALIDADE**: valor devido mensalmente, correspondente à remuneração dos serviços, podendo variar de acordo com o plano de serviço escolhido pelo **CLIENTE** constante do **TCS**.

2- Todos os valores constantes do presente contrato serão pagos na modalidade pré-paga, ou seja, o **CLIENTE** pagará os valores, antecipadamente, pelos serviços relativos ao mês que estes serão utilizados.

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE

1-O **CLIENTE** reconhece que a **EXXPRESSO** apenas distribui os canais de Tv na prestação do SEAC, isentando-a neste ato, de quaisquer responsabilidades decorrentes da interrupção de transmissão por restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, incluindo, mas não se limitando a falta ou quedas bruscas de energia; raios, enchentes, blackouts, manutenção da rede elétrica, danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema de distribuição em razão de reparos ou manutenção na rede externa; interrupção de sinais pelas programadoras; características técnicas dos aparelhos receptores do **CLIENTE** que prejudiquem a recepção de canais; má utilização do equipamento pelo **CLIENTE**, limitações técnicas e ou contratuais, alheias à vontade e responsabilidade da **EXXPRESSO**.

FORO

As Partes elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

EXXPRESSO TELECOMUNICAÇÕES