

# CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

## 1. PARTES:

São partes deste instrumento, de um lado, POLVO TELECOMUNICAÇÕES EIRELI, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o 07.452.272.0001-71, empresa com sede na cidade de Pelotas, no Estado do Rio Grande do Sul, na Avenida Dom Joaquim, 1515, salão 4 - Centro, doravante designada PRESTADORA, e, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela PRESTADORA, doravante denominada simplesmente CLIENTE, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da PRESTADORA, ficando desde já certo e ajustado entre as partes as cláusulas e condições a seguir expostas, aplicáveis ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

## 2. DEFINIÇÕES:

**CLIENTE:** pessoa natural ou jurídica que contrata o serviço.

**ADMINISTRADOR:** O próprio CLIENTE ou pessoa física por ele autorizada para realizar a ATIVAÇÃO e a administração do SERVIÇO contratado.

**USUÁRIOS AUTORIZADOS:** As pessoas físicas autorizadas pelo CLIENTE, ou por meio de seu ADMINISTRADOR, que acessem e utilizem o SERVIÇO.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO OU CENTRAL DE RELACIONAMENTO:** canal de atendimento telefônico da POLVO TELECOMUNICAÇÕES EIRELI responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora, acessível através da Central de Relacionamento com o Cliente, pelo número 53 3199-4000.

**ASSINATURA:** Código identificador da contratação do CLIENTE, que identifica o PLANO DE SERVIÇO(s), bem como a quantidade e preço contratados.

**SERVIÇO OU SERVIÇOS:** Serviço prestado ao CLIENTE, no âmbito do presente Contrato, consistente no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

**SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA ("SCM"):** serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela PRESTADORA 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.

**CONEXÃO À INTERNET:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

**ENDEREÇO DE IP:** endereço único atribuído a cada COMPUTADOR na Internet.

**DNS:** sistema que traduz os NOMES DE DOMÍNIO a ENDEREÇOS IP(s).

**URL:** localizador de recursos uniforme, que é o endereço completo para acessar os SERVIÇOS contratadas pelo CLIENTE onde está incorporado o NOME DE DOMÍNIO.

**CONTRATO:** instrumento particular de contratação do Serviço que pode ser celebrado das seguintes formas: (i) pessoalmente; (ii) via telefone, através da Central de Atendimento Telefônico; (iii) por meio do Portal (espaço reservado ao cliente) na internet, ou (iv) por outro meio pelo qual o CLIENTE manifeste a sua vontade de contratar, inclusive através de terceiros, desde que o CLIENTE esteja legalmente representado por estes e o canal de atendimento utilizado seja oficial, que não as redes sociais ou páginas de terceiros na internet sem relação com a Prestadora.

**EQUIPAMENTO:** quaisquer equipamentos que poderão ser disponibilizados e instalados pela PRESTADORA, necessários para que o Serviço seja prestado ao CLIENTE.

**FRAUDE:** atividade que tenha como objetivo causar dolo deliberado à prestadora ou terceiros, através da utilização inadequada dos recursos de multimídia e/ou prestação incorreta/inverídicas de informações cadastrais.

**INFORMAÇÕES MULTIMÍDIA:** sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

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

**PLANO DE SERVIÇO:** Condições de prestação do Serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

**TAXA DE HABILITAÇÃO OU TAXA DE INSTALAÇÃO:** valor devido pelo CLIENTE à PRESTADORA, no início da prestação de serviço OU NA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO, que lhe possibilita a fruição do serviço contratado.

**TAXA DE ADESÃO:** valor pago pelo CLIENTE correspondente à aquisição ou alteração do Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM").

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

ORDEM DE SERVIÇO (TAMBÉM, DENOMINADA “OS”): é o formulário preenchido pela PRESTADORA, ou seus prepostos, conforme informações prestadas pelo CLIENTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do CLIENTE e seus dados qualificativos; nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, a modalidade, plano de serviço e oferta de capacidade escolhidos pelo CLIENTE; e, a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA. A “OS”, CONSTITUIR-SE-Á PARTE

INTEGRANTE DESTE INSTRUMENTO, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO;

### **3. DO OBJETO E DA INFRA ESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA**

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

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

3.03 Para a fruição do serviço, o CLIENTE deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias descritas nos itens 09 deste contrato.

3.04 Considerando o esgotamento dos endereços do Protocolo Internet versão 4 (IPv4), e o processo de migração para o Protocolo Internet versão 6 (IPv6) envolvendo a adaptação de todos os elementos e equipamentos envolvidos na Internet, recomenda-se ao CLIENTE que passe a adquirir apenas equipamentos com suporte ao protocolo IPv6. Esta informação deverá ser verificada pelo CLIENTE junto ao fabricante de seus equipamentos.

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

3.06 É do conhecimento prévio do CLIENTE que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a PRESTADORA não garantirá o padrão de qualidade e a performance adequada do serviço, tais como, mas não limitado a velocidade e disponibilidade. Neste caso, a PRESTADORA não oferecerá o suporte técnico conforme estabelecido neste instrumento.

#### **4. DA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE**

4.01 O presente Contrato está disponível para consulta prévia por meio do site [www.polvo.in/contratos](http://www.polvo.in/contratos).

4.02 A adesão aos SERVIÇOS poderá ser realizada pessoalmente, por telefone ou via internet, quando disponível.

4.03 A assinatura do termo de adesão e da ordem de serviço de instalação pelo CLIENTE implica na anuência e concordância integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços solicitados.

#### **5. DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

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

5.02 A PRESTADORA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “on-line”, pelo CLIENTE, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da EMPRESA com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do serviço.

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

#### **6. DAS MODALIDADES, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**

6.01 Quando da adesão, o CLIENTE optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA; assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva “OS”;

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

6.03 Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo

permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela PRESTADORA.

6.04 A PRESTADORA se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

## **7. DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA**

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

7.02 Na hipótese de alteração de plano pelo CLIENTE, esta será entendida como contratação nova, e se iniciará nova contagem de período de PERMANÊNCIA MÍNIMA.

7.03 Na hipótese de cancelamento antes do prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, o CLIENTE estará obrigado ao pagamento de multa no percentual de 25% proporcional ao período restante da permanência mínima.

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

7.05 Em caso de exercício do direito de arrependimento pelo CLIENTE nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, este será responsável pelo pagamento da taxa de instalação do serviço e dos valores referentes aos dias de uso do produto.

## **8. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO**

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

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

8.01.03 A medição de entrega da velocidade contratada pelo CLIENTE deverá ser realizada mediante a utilização de equipamentos compatíveis com a velocidade contratada e por meio de conexão por cabo.

8.01.04 Medições realizadas pelo cliente com equipamentos não compatíveis com a velocidade e/ou por meio de rede wi-fi não serão considerados pela PRESTADORA para fins de suporte técnico.

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

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

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

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

8.04.01 A PRESTADORA poderá, a qualquer momento, alterar o(s) endereço(s) IP, seja(m) ele(s) fixo ou dinâmico, público ou privado, versão 4 ou versão 6, com ou sem uso de técnicas de transição como CGNAT, nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da PRESTADORA. Quando necessária a alteração de endereço IP fixo, a Prestadora comunicará o CLIENTE com a devida antecedência.

8.04.02 Caso os equipamentos de propriedade do CLIENTE e/ou aplicações por ele utilizados, sejam incompatíveis com Protocolo Internet versão 4 (IPv4) compartilhado, e não havendo compatibilidade com o IPv6, o CLIENTE poderá optar pelo um IPv4 público dinâmico não oneroso (fallback) ou por um IPv4 fixo de forma onerosa, conforme disponibilidade da PRESTADORA e política comercial vigente.

8.05 O serviço de multimídia poderá ser adquirido na modalidade CONDOMÍNIO, sendo necessário, para tanto, um número mínimo de unidades

condominiais, previsto na política comercial vigente a época da contratação do serviço, em um mesmo prédio ou condomínio horizontal, os quais poderão usufruir o serviço em condições de preço especiais estabelecidas pela PRESTADORA.

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

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

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

8.07 Pela contratação da modalidade EMPRESA, o assinante, pessoa física ou jurídica, estará capacitado a receber conexões de outros computadores através da INTERNET, com fluxo de dados limitado à franquia de consumo contratada, possibilitando a criação de um servidor de correio eletrônico e/ ou arquivos.

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

## **9. DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

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

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

9.03 O Cable Modem é equipamento de propriedade da PRESTADORA, indispensável ao acesso e fruição do serviço, que será cedido em regime de comodato ou locação ao CLIENTE, a critério da OPERADORA e com a anuência do CLIENTE, indicada na “OS”.

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

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

9.05.01 Quando solicitado pelo CLIENTE, a configuração inicial da rede privada Wi-Fi poderá ser feita na instalação do serviço pela PRESTADORA. Nesta hipótese, o

CLIENTE arcará com os custos relativos, conforme valores vigentes a época.

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

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

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

## **10. DA AQUISIÇÃO, DO COMODATO OU DA LOCAÇÃO DO CABLE MODEM**

10.01 O cable modem é um equipamento que conectado à rede de cabos possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O CLIENTE poderá optar pela aquisição do cable modem de terceiros, compatível com o sistema utilizado pela PRESTADORA, ou optar por locá-lo ou recebê-lo em comodato, quando disponível, da própria PRESTADORA, o que será feito nos moldes da legislação específica a respeito das relações locatícias de bens móveis e segundo as cláusulas que se seguem:

10.01.01 Optando o CLIENTE pela locação do cable modem da PRESTADORA, esta se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela PRESTADORA, cobrados na mesma fatura do serviço ora contratado.

10.01.02 Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária do cable modem objeto da locação, em casos de eventual rescisão contratual, o CLIENTE deverá devolver à PRESTADORA o cable modem locado, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços)..

10.01.03 Na hipótese do CLIENTE não devolver os equipamentos à POLVO, fica a POLVO, desde já, autorizada a proceder a busca e apreensão destes equipamentos, sem prejuízo da aplicação da multa diária correspondente a R\$ 100,00 (cem reais) por dia de descumprimento e/ou cobrar em uma única parcela, o valor correspondente ao preço de mercado de tais equipamentos (novos).

10.01.04 É vedado ao CLIENTE Remover o cable modem do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação, bem como efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da PRESTADORA ou por terceiros autorizados pela mesma.

10.01.05 Quando o equipamento cable modem de propriedade da PRESTADORA, cedido em regime de comodato ao CLIENTE, não suportar o Protocolo IPv6, a PRESTADORA poderá substituí-lo por um equipamento compatível, conforme disponibilidade e política comercial vigente.

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

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

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

10.01.09 No caso do equipamento de cable modem ser cedido em regime de comodato ou de locação, o CLIENTE ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do cable modem, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do

Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à PRESTADORA, mediante visita desta previamente agendada com o CLIENTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela PRESTADORA ao CLIENTE.

10.01.10 Na hipótese de ausência do CLIENTE no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela PRESTADORA, no mesmo prazo disposto no item 10.01.02, ou de recusa na devolução, fica facultado à PRESTADORA emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

## **11. DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS**

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

a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados FRANQUIA, observada a legislação aplicada à época da prestação do serviço;

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

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

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

## **12. DA EXCLUSIVIDADE NA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO**

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

12.02 Em caso de necessidade de atendimento ao CLIENTE para reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço, o prazo é de até 72

(setenta e duas) horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do assinante.

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

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

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

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

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

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

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

12.08 É expressamente vedado ao CLIENTE: (i) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do decodificador; (iii) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente o equipamento; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar

qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo CLIENTE ou terceiros.

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

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

### **13. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS**

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

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

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

### **14. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS**

14.01. Se disponível para comercialização pela PRESTADORA, o CLIENTE poderá contratar a instalação e manutenção mensal de pontos de acesso, denominados PONTO ADICIONAL WI-FI, para ampliar o alcance da rede wireless (sem fio) dentro do local de instalação do serviço. Quando contratados pelo CLIENTE, os pontos de acesso serão conectados ao equipamento modem principal do serviço com função wi-fi, de propriedade da PRESTADORA, na quantidade tecnicamente comportável no local de instalação e de acordo com o limite estabelecido pela PRESTADORA, conforme valores vigentes.

14.01.01 O sinal do serviço transmitido no(s) ponto(s) de acesso(s) EXTENSÃO WI-FI utilizará(ão) a mesma franquia mensal de consumo do serviço contratado pelo CLIENTE para o modem principal.

14.01.02 O equipamento roteador a ser instalado em cada ponto de acesso EXTENSÃO WI-FI é de propriedade da PRESTADORA e será cedido ao CLIENTE em regime de comodato.

14.02 Quando disponibilizado pela PRESTADORA e de acordo com os critérios por ela estabelecidos, o CLIENTE poderá acessar a REDE WIFI PÚBLICA da PRESTADORA, em locais específicos denominados Hotspots, que são pontos de acesso para conexão à Internet sem fio.

14.02.01 A relação completa dos pontos de acesso Hotspots da REDE PÚBLICA WIFI da PRESTADORA, assim como as condições, limitações e instruções para seu acesso, estão disponíveis no site [www.polvo.in](http://www.polvo.in)

14.02.02 O acesso a REDE WIFI PÚBLICA da PRESTADORA poderá ser disponibilizado a partir do equipamento Cable Modem de propriedade da PRESTADORA e cedido ao CLIENTE para prestação do serviço contratado. Neste caso, o equipamento Cable Modem também será considerado um Hotspot transmitindo simultaneamente outra rede, com oferta distinta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, independente da rede do CLIENTE, não interferindo no desempenho, na segurança ou na privacidade do serviço contratado pelo CLIENTE

14.02.03 A qualquer momento, o CLIENTE poderá solicitar a desativação da publicação da REDE WIFI PÚBLICA da PRESTADORA a partir do equipamento Cable Modem de propriedade da PRESTADORA, cedido ao CLIENTE para prestação do serviço contratado. Nesta hipótese, o CLIENTE também desativará o acesso à REDE WIFI PÚBLICA da PRESTADORA nos Hotspots.

14.02.04 As condições para utilização e acesso a REDE PUBLICA WIFI serão definidas a exclusivo critério da PRESTADORA e poderão, a qualquer tempo, serem revisadas, alteradas ou encerradas, mediante comunicado prévio da PRESTADORA no site [www.polvo.in](http://www.polvo.in)

14.02.05 O acesso a REDE WIFI PUBLICA da PRESTADORA poderá estar sujeito ao limite de franquia de consumo para transmissão e recepção de dados, que serão controlados e estabelecidos pela PRESTADORA, bem como a elegibilidade do ASSINANTE, de acordo com o plano de utilização por ele contratado ou outro critério definido pela PRESTADORA.

## **15. DA CESSÃO DA ASSINATURA**

15.1 O CLIENTE adimplente com suas obrigações contratuais, inclusive o optante pela OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, poderá ceder os direitos e obrigações do presente contrato a terceiro (CESSIONÁRIO), observada a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação do serviço.

15.2 O CESSIONÁRIO manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência,

de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

## **16. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE**

16.01 O CLIENTE adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço. A PRESTADORA poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

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

## **17. DA COMUNICAÇÃO ENTRE PRESTADORA E CLIENTE**

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

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

## **18. DOS PREÇOS**

18.01 O CLIENTE pagará à PRESTADORA taxa de instalação, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização do serviço ora contratado, assim como a eventual locação de cable modem, desde que assim contratado, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados.

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

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

## **19. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO**

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

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

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

19.04 Quando disponível, o CLIENTE receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado. O CLIENTE poderá receber o documento de cobrança por correio comum.

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

## **20. DO REAJUSTE DE PREÇOS**

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

20.02 Fica expressamente proibida a utilização de índice negativo para reajuste dos valores contratados.

## **21. DO ATRASO NO PAGAMENTO**

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

## **22. DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO E RESCISÃO DO CONTRATO POR INADIMPLEMENTO**

22.01 Os serviços poderão ser suspensos pela PRESTADORA em caso de inadimplemento por parte do CLIENTE. A suspensão parcial e total dos serviços poderá ser aplicável, sendo observados os procedimentos e prazos previstos na regulamentação vigente da Anatel.

22.02 Persistindo a situação de inadimplência do CLIENTE, a PRESTADORA poderá rescindir o Contrato.

22.02.01 A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

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

## **23. DO PRAZO**

23.01 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do SERVIÇO pela PRESTADORA.

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

## **24. DA RESCISÃO CONTRATUAL**

24.01 O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso: (a) seja cancelada a autorização outorgada à PRESTADORA para prestação do SERVIÇO; (b) o CLIENTE não tenha mais interesse na continuidade da prestação do SERVIÇO, mediante comunicação à PRESTADORA. O CLIENTE deverá cumprir as obrigações contratuais, especialmente as advindas de benefícios especiais condicionados à OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA; (c) o endereço indicado pelo CLIENTE não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, ou ainda, não esteja devidamente autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à PRESTADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades; (d) o CLIENTE utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o SERVIÇO de forma diferente da contratada.

24.02 Fica estipulada multa de 25% sobre o valor do contrato para o caso de rescisão injustificada por parte do CLIENTE.

24.03 A PRESTADORA resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus: 17 (a) sejam suspensos/cancelados os serviços ao CLIENTE inadimplente, hipótese em que o CLIENTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então

paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos; (b) constatação de práticas pelo CLIENTE expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao CLIENTE.

24.04 Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao CLIENTE que tenha optado por benefícios da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA na forma prevista neste instrumento, assim como ao CLIENTE que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da PRESTADORA que lhe tenham sido cedidos, na forma deste contrato.

24.05 Constituindo o ônus adicional previsto na cláusula antecedente, a PRESTADORA emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao CLIENTE.

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

## **25. DOS SOFTWARES**

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

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

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

25.03 Todos os materiais, softwares, marcas, tecnologias, nomes e programas fornecidos pela PRESTADORA (com exceção dos softwares expressamente identificados como de domínio público) são protegidos por direitos autorais, sendo de propriedade da PRESTADORA ou de terceiros independentes, parceiros da PRESTADORA. O presente contrato não gera

direitos de propriedade e/ou aquisição, pelo CLIENTE, nem qualquer outro direito sobre estes conteúdos, sendo certo que qualquer violação a esses direitos pelo CLIENTE ou por TERCEIRO será de RESPONSABILIDADE do CLIENTE, implicando a adoção das medidas legais aplicáveis e na IMEDIATA rescisão do presente contrato.

## **26. CÓPIAS DE SEGURANÇA**

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

26.02 Ao CLIENTE compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do CLIENTE.

## **27. VEDAÇÕES**

27.01 Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao CLIENTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual: a) proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à PRESTADORA, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação; b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do serviço. c) utilizar a rede da PRESTADORA para utilização de serviços não contratados.

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

## **28. PRÁTICAS LESIVAS**

28.01 Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço e/ou aos demais CLIENTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual: a) O CLIENTE será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a PRESTADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados;

b) As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o CLIENTE, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao CLIENTE ou colocar à prova a segurança de outras redes; c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro CLIENTE, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negativa de acesso”, ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor; d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes; e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-troia” em computadores de assinantes ou terceiros; f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expreso deste. g) A PRESTADORA reserva-se, ainda, o direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços da PRESTADORA para a prática de atos criminosos, notadamente, em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislações aplicáveis à espécie.

## **29. RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO**

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

## **30. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

30.01. O atendimento ao CLIENTE será realizado pelo telefone 53 3199-4000, através da internet no site [www.polvo.in](http://www.polvo.in) ou através dos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da PRESTADORA.

## **31. DOS PROVEDORES**

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

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

### **32. DOS DIREITOS AUTORAIS**

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

### **33. DA NOVAÇÃO**

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

### **34. DA SUCESSÃO**

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

### **35. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE, DOS DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES E PRESTADORA E DA AGÊNCIA REGULADORA**

35.01 A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002. 35.02 Os direitos e deveres dos CLIENTES/ASSINANTES do serviço de comunicação multimídia estão previstos nos artigos 56, 57 e 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL. Os direitos e obrigações da PRESTADORA estão previstos nos artigos 41 a 55 da mesma Resolução.

### **36. DO FORO**

36.01 O foro eleito para dirimir qualquer questão controversa oriunda deste contrato é o foro da Cidade de Pelotas, Rio Grande do Sul.