

# CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - BANDA LARGA

## 1. Objeto

---

1.1 Este Contrato, do qual são partes as empresas do grupo SKY, quais sejam, **SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA. (OPERADORA)**, com endereço na Avenida das Nações Unidas, 12.901, 14º andar, Sala A, Torre Norte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 00.497.373/0001-10; **MMDS BAHIA LTDA. (OPERADORA)**, com endereço na Rua Professor Aristides Novis, 123, Salvador/BA, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 04.039.729/0001-22 e **ACOM TV S.A (OPERADORA)**, com endereço na Rua da Ajuda, 35, Sala 2.901 à 2.905, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.736.351/0001-53 e o **CLIENTE**, identificado na proposta de assinatura, ordem de serviço de instalação e/ou no banco de dados das empresas do grupo SKY, de acordo com as informações prestadas pelo **CLIENTE** na contratação dos serviços, pessoalmente ao Revendedor Autorizado, pelo telefone ou via internet, regula a prestação do SCM, consistente na disponibilidade de acesso para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais de comunicação multimídia em banda larga e outros serviços, mediante remuneração, denominado “BANDA LARGA”.

## 2. Instalação e Ativação

---

2.1. A instalação de quaisquer Equipamentos para a fruição do serviço deverá ser agendada junto à OPERADORA ou realizada por outro meio previamente informado ao CLIENTE, tal como a autoinstalação, mediante o fornecimento pela OPERADORA, de manual passo a passo para habilitação, instalação básica e/ou ativação dos serviços exclusivamente pelo CLIENTE.

2.2. Para a disponibilização e regular funcionamento do serviço BANDA LARGA, são necessários os seguintes requisitos:

- a) Endereço de instalação situado em localidade atendida pela OPERADORA e tecnicamente viável;
- b) Equipamento com interface de conexão no padrão internacional IEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) 802.11b, 802.11g, 802.11b/g ou 802.11n;
- c) Contratação em comodato ou aquisição de modem tecnicamente compatível e apto à conexão;

2.3. Para a configuração do serviço BANDA LARGA, será disponibilizado ao CLIENTE um endereço IP (“Internet Protocol”) dinâmico.

2.4. O endereço de instalação será, exatamente, aquele informado pelo CLIENTE no momento da contratação, não sendo permitido ligar o serviço BANDA LARGA em um ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação.

2.5. Para a fruição do serviço será necessária a utilização de um modem de tecnologia LTE, podendo vir à ser novo ou seminovo, uma fonte de alimentação e um cabo ethernet, recebido em regime de comodato ou outra forma de contratação perante a OPERADORA.

2.6. Quando a instalação for efetuada pela OPERADORA, poderá ser cobrada a habilitação, instalação básica e/ou ativação dos serviços, de acordo com valores a serem definidos e divulgados em tabela no *site*

[www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) e/ou no serviço de atendimento ao CLIENTE (SAC). Somente serão devidos os valores definidos e divulgados previamente ao momento da contratação.

2.6.1. A OPERADORA poderá parcelar a cobrança da habilitação, instalação e/ou ativação, valor esse que não se confunde com o valor mensal cobrado pela prestação do serviço BANDA LARGA.

2.6.2. A OPERADORA, por mera liberalidade, poderá também deixar de cobrar a habilitação, instalação e/ou ativação ou ainda cobrá-las posteriormente, desde que o valor seja definido e divulgado antes da contratação.

2.6.3. Salvo na hipótese prevista no item 13.4, nenhum pagamento deverá ser efetuado ao Revendedor Autorizado.

**2.7. Caso seja necessária a utilização de material ou serviços excedentes à instalação básica, o CLIENTE será informado e haverá a cobrança desses valores pela OPERADORA.**

2.8. A instalação está sujeita à análise técnica, que verificará sua viabilidade. No caso de impossibilidade de instalação, a OPERADORA não estará obrigada a realizá-la. Eventuais valores pagos à OPERADORA serão restituídos ao CLIENTE.

2.9. Depois de aprovada a proposta de contratação, a instalação, quando feita pela OPERADORA, será realizada em até 10 (dez) dias úteis, excetuando-se a ocorrência de caso fortuito, força maior, culpa exclusiva do CLIENTE ou terceiro.

2.10. Na hipótese de autoinstalação, caso o CLIENTE não consiga realizar a habilitação, instalação e/ou ativação dos serviços por meio do manual passo a passo, poderá contatar a OPERADORA via telefone para esclarecimentos de dúvidas e/ou agendar a instalação e/ou habilitação dos serviços por técnicos da OPERADORA.

2.11. A análise de viabilidade técnica, área de cobertura e atendimento, bem como os demais aspectos da instalação aplicam-se também à mudança de endereço.

### **3. Características Básicas do Serviço**

---

3.1. O serviço BANDA LARGA será prestado, conforme plano de serviço contratado pelo CLIENTE, nas seguintes faixas de velocidades máximas: (i) 2Mb (dois Megabits por segundo); (ii) 4Mb (quatro Megabits por segundo); (iii) outra velocidade que venha a ser disponibilizada.

**3.1.1. Na utilização do BANDA LARGA, simultaneamente, por mais de um microcomputador, a velocidade será compartilhada, podendo acarretar variação de desempenho.**

3.2. O CLIENTE fará jus a uma franquia de tráfego mensal de dados, conforme definido no plano de serviço, material informativo/publicitário, bem como no website [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) e será informado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada.

3.2.1. Em qualquer dos planos escolhidos pelo consumidor, será garantida uma franquia mensal, não cumulativa, cujos limites serão informados ao consumidor no momento da contratação e no Plano de Serviço.

3.2.2. Esgotando-se a franquia mensal de tráfego de dados, poderá ocorrer a redução da velocidade até o final do período mensal, em percentual a ser informado previamente ao cliente, ou poderá ser efetuada a cobrança de valor adicional pelo consumo excedente por parte da OPERADORA, conforme critérios divulgados no website [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br).

3.3. A OPERADORA garante a entrega da velocidade contratada até o ponto de acesso à rede disponibilizado ou adquirido pelo CLIENTE, **excetuando-se caso fortuito ou força maior, bem como fatos externos causados por terceiros ou culpa exclusiva do CLIENTE, tais como, exemplificativamente, falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, interferência solar, vendaval, ciclones, funcionamento do microcomputador utilizado pelo CLIENTE, estrutura interna do endereço de instalação, páginas de destino na Internet, acesso à redes congestionadas ou que apresentem lentidão de terceiros e/ou a quantidade de pessoas conectadas simultaneamente ao provedor de conteúdo.**

3.4. O serviço BANDA LARGA é prestado de modo contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana), salvo na hipótese de degradação ou paradas para manutenções emergenciais, interrupções preventivas ou programadas, bem como substituições de equipamentos.

3.4.1. Diante da necessidade de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, superior a 30 (trinta) minutos, por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, o CLIENTE será comunicado com antecedência mínima de 7 (sete) dias e será concedido abatimento proporcional na mensalidade. **Não será concedido abatimento na hipótese de interrupção ou degradação do serviço por motivos de força maior, caso fortuito, culpa exclusiva do CLIENTE ou terceiro.**

3.5. As hipóteses de interrupção não planejada, relacionadas ao não recebimento dos sinais, serão avaliadas pontualmente pela OPERADORA, conforme solicitação do CLIENTE. Nesses casos pode haver a necessidade de visitas técnicas.

**3.6. Considerando que a presente contratação é firmada para uso próprio, é vedado ao CLIENTE comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar ou disponibilizar a terceiros, seja a que título for, quaisquer produtos ou serviços relacionados ao serviço BANDA LARGA.**

**3.7. É vedado ao CLIENTE disponibilizar, por meio do serviço BANDA LARGA, servidores de e-mail (SMTP), POP3, FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo), rede privativa virtual (VPN – Virtual Private Network), http, TELNET, servidores de rede ponto-a-ponto ou qualquer outra conexão entrante.**

**3.8. A OPERADORA poderá adotar medidas de bloqueio ou gerenciamento de tráfego que se mostrarem indispensáveis à garantia de segurança e da estabilidade do serviço e das redes que lhe dão suporte. Nesta hipótese, a OPERADORA divulgará os critérios no website [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br).**

3.9. Estando em dia com as mensalidades, o CLIENTE poderá solicitar a alteração para qualquer Plano de Serviço vigente. **Em nenhuma hipótese, o CLIENTE poderá alterar ou retornar para Planos de Serviços que deixem de ser oferecidos pela OPERADORA.**

3.10. Caso o CLIENTE tenha assumido compromisso de permanência, definido em instrumento contratual próprio, e solicite a alteração para um Plano de Serviço de preço inferior ao inicialmente contratado, será considerado descumprimento contratual, possibilitando à OPERADORA a cobrança da diferença dos valores das mensalidades e das promoções de adesão ou habilitação (campanha promocional de aquisição) entre o Plano de Serviço inicialmente contratado e o novo Plano de Serviço.

3.11. A OPERADORA defende a liberdade de escolha e expressão e repudia qualquer restrição à manifestação do pensamento, criação, expressão e informação, sob qualquer forma, processo ou veículo, e envidará seus esforços para evitar que eventual legislação superveniente estabeleça censura ou discriminação, direta ou indireta, de natureza política, ideológica ou artística, seja por meio de quotas ou por qualquer outro meio, de modo a prejudicar os direitos de seus CLIENTES. O CLIENTE concorda que, em caso de alteração legislativa superveniente potencialmente violadora de tais garantias constitucionais, a OPERADORA poderá manter o conteúdo e a característica dos Serviços oferecidos no momento imediatamente anterior à publicação de tais normas até que se decida em última instância sobre sua constitucionalidade.

#### **4. Mensalidade**

---

4.1. Pelos serviços contratados, o CLIENTE pagará à OPERADORA, na data do vencimento, o valor da mensalidade do Plano de Serviço.

4.2. O CLIENTE tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados em até **120 (cento e vinte) dias** após o lançamento, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão enquanto estiver pendente de análise, fazendo jus à devolução dos valores apurados como indevidos.

4.2.1. O valor da mensalidade vigente no ato da contratação, consta do informe promocional, no *site* [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) e faz parte integrante do presente Contrato.

4.2.2. Na data da contratação, a OPERADORA poderá cobrar do CLIENTE taxa de adesão ao serviço BANDA LARGA.

PARÁGRAFO ÚNICO. Nos meses subsequentes à contratação do serviço, será efetuada a cobrança de mensalidade pela fruição do serviço de BANDA LARGA, com data de vencimento a ser definida pelas partes.

4.2.3. Poderá ocorrer cobrança de valores “pro rata”, ou seja, proporcional aos dias de serviço utilizado, em razão de alteração de pacote, data de vencimento, dentre outras.

4.3. A descrição dos serviços prestados ao CLIENTE é realizada mediante envio da Fatura Mensal na forma impressa ou eletrônica. Tais dados também poderão ser consultados no *site* [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br), por telefone (SAC) ou outro meio disponibilizado pela OPERADORA.

**4.4. O não recebimento da Fatura Mensal, ainda que ocasionado por greve dos correios ou por problemas com o provedor de internet, não isentará o CLIENTE do seu pagamento na data do vencimento.** Nesse caso, o valor devido e o pagamento também poderão ser respectivamente, informados e efetuados em qualquer Casa Lotérica, agência da Caixa Econômica Federal (CEF) informando-se apenas o CPF ou CNPJ do titular da assinatura. O pagamento também poderá ser realizado na rede bancária, com a segunda via do boleto obtida junto ao *site* [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) ou pelo SAC.

**4.5. Ao optar pelo débito automático, o CLIENTE anui que a Fatura Mensal passará a ser disponibilizada em versão eletrônica, podendo o CLIENTE a todo tempo solicitar novamente a Fatura Impressa.**

4.6. A OPERADORA poderá conceder descontos no valor das mensalidades em decorrência da forma de pagamento escolhida pelo CLIENTE, sendo que as condições serão divulgadas no material publicitário e no website [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br).

**4.7. O CLIENTE que tenha recebido qualquer desconto mensal por ter optado pela forma de pagamento via débito automático ou cartão de crédito, ao solicitar a alteração de quaisquer dessas opções ou deixar de efetuar pagamentos mensais dentro do vencimento, perderá esse desconto, sendo a mensalidade acrescida do respectivo valor concedido em forma de desconto quando da contratação.**

**4.8. Os descontos concedidos pela OPERADORA, ressalvados os casos relativos à contratação dos Planos de Serviços, poderão ser revistos, sendo certo que serão comunicados com 30 (trinta) dias de antecedência.**

4.9. O atraso no pagamento da mensalidade acarretará a incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o principal, acrescida de correção monetária e juros legais, sem prejuízo das medidas previstas no item 9.7 e seguintes deste contrato.

4.10. Se a inadimplência do CLIENTE for superior a 15 (quinze) dias, nos termos do item 9.7, a OPERADORA poderá efetuar a cobrança de valores *pro rata* (proporcional).

4.11. Na ocorrência de quaisquer falhas que ocasionem cobranças indevidas por culpa da OPERADORA, desde que efetivamente pagas pelo CLIENTE, o valor cobrado em excesso será restituído, nos termos da legislação em vigor e poderá ser realizado, conforme acordado com o CLIENTE ou mediante crédito na próxima fatura a ser emitida.

## **5. Preços e Reajustes**

---

5.1. O valor da mensalidade do Plano de Serviço será reajustado anualmente, ou na menor periodicidade permitida pela legislação aplicável, pela variação positiva do IGP-M ou índice legal que o substitua, sendo certo que qualquer aumento na carga tributária imposta à empresa ou na hipótese de aumento excessivo do custo de insumos, ou ainda em decorrência de modificações na legislação, a fim de se restabelecer o equilíbrio contratual, poderá ocorrer variação da mensalidade contratada, conforme legislação vigente.

## 6. Vigência

---

6.1. O presente Contrato inicia-se na data da contratação e vigorará por um período de 5 (cinco) anos renovável automaticamente por períodos subsequentes de 5 (cinco) anos, podendo ser rescindido pelo CLIENTE a qualquer tempo nos termos do item 9.1.

6.2. Durante a vigência da contratação, desde que o CLIENTE cumpra com as condições pactuadas (tais como débito automático ou pagamento por cartão de crédito, quando aplicável, quitação das faturas mensais dentro do vencimento, manutenção das informações cadastrais atualizadas, e-mail e número de telefone celular válidos, endereço de instalação dos Equipamentos, permanência mínima junto à OPERADORA), o CLIENTE terá direito aos benefícios promocionais vigentes à época da contratação, para sua assinatura, pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

6.3. A OPERADORA, por mera liberalidade, poderá conceder créditos mensais ao CLIENTE pela permanência como CLIENTE.

## 7. Obrigações e Direitos do CLIENTE

---

7.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato e na legislação e regulamentação aplicável, são obrigações do CLIENTE:

- I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;**
- II - preservar os bens da OPERADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;**
- III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste contrato e legislação aplicável;**
- IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da OPERADORA, quando for o caso;**
- V - somente conectar à rede da OPERADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel e sejam compatíveis e tecnicamente aptos para a correta fruição do serviço;**
- VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da OPERADORA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;**
- VII - indenizar a OPERADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;**
- VIII - manter os Equipamentos cedidos no local informado à OPERADORA;**
- IX - quando necessária a realização de manutenções nos Equipamentos ou alteração de seu local de instalação, contatar previamente a OPERADORA, que a agendará com seus Revendedores Autorizados;**
- X - utilizar os Equipamentos somente para os fins contratados;**
- XI - manter seus dados cadastrais atualizados, tais como endereço de instalação e de cobrança, conta corrente e cartão de crédito para cobrança, telefones de contato e e-mail, sob pena de perda de benefícios e descontos, imposição de multa e/ou rescisão contratual;**
- XII - enviar cópia de documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, comprovante de endereço, de titularidade de conta bancária e de cartão de crédito, dentre outros, tanto no momento da contratação, quanto em momento posterior, desde que solicitado pela OPERADORA;**

**XIII - manter-se no Plano de Serviço contratado durante o período de permanência mínima, quando houver;**

**XIV - devolver os Equipamentos recebidos em comodato ou locação ao término ou rescisão do Contrato, bem como por necessidade de substituição, nos termos previstos na legislação vigente. Os Equipamentos poderão ser retirados pela OPERADORA ou o CLIENTE poderá efetuar a entrega em qualquer dos Revendedores Autorizados da OPERADORA na sua região<sup>1</sup>, ou ainda, enviar diretamente à OPERADORA pelo correio ou pessoalmente na Estrada da Cruz Grande, 1700, Parte A, Bairro Santo Antonio, Louveira, SP;**

**XV - informar à OPERADORA o extravio, furto ou roubo de qualquer equipamento lhe for cedido, imediatamente após a ocorrência, respondendo até o momento da comunicação por eventual uso indevido;**

**XVI – permitir que a OPERADORA realize vistorias no endereço de instalação.**

**7.1.1. É dever do CLIENTE cumprir com todas as obrigações acima, sob pena de suspensão do serviço, ou ainda a rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.**

7.2. Além de outros direitos previstos no presente Contrato e na legislação e regulamentação aplicável, o CLIENTE tem direito:

I – ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da OPERADORA;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V - à inviolabilidade e ao sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação aplicável ou neste contrato;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X – ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela OPERADORA;

XI - à resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela OPERADORA;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a OPERADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

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

---

<sup>1</sup> Os endereços podem ser encontrados no website [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) ou no SAC

XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a OPERADORA, com a exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII - a continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

XX – ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da OPERADORA, em até 10 (dez) dias.

## **8. Obrigações e Direitos da OPERADORA**

---

8.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato, na legislação e regulamentação, são obrigações da OPERADORA:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na lei e na regulamentação e sempre que regularmente intimada, os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço;

III - cumprir e fazer cumprir as normas editadas pela Anatel;

IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

V - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM;

VI – enviar ao CLIENTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, não configurando condição discriminatória os casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede ou em razão de inviabilidade técnica, incompatibilidade ou impossibilidade de garantia de qualidade mínima. É ressalvado à OPERADORA o direito à análise crédito e risco para o oferecimento de equipamentos em regime de comodato ou outro meio que não seja compra e venda à vista;

VIII – tornar disponíveis ao CLIENTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações.

IX – tornar disponíveis ao CLIENTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem justificativa;

X - prestar esclarecimentos ao CLIENTE, com rapidez e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e neste contrato;

XII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIII - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; e

XIV - zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados e informações do CLIENTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

XV - manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus CLIENTES pelo prazo mínimo de três anos.



8.2. Sem prejuízo de outros direitos previstos no presente Contrato, na legislação e regulamentação, são direitos da OPERADORA:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

III - conceder descontos, realizar promoções e reduções sazonais, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos, em ofertas não prejudiciais à justa competição;

IV – oferecer o serviço BANDA LARGA separadamente e de modo conjunto com outros Serviços de Telecomunicações.

## **9. Rescisão**

---

9.1. O CLIENTE poderá solicitar o cancelamento imediato dos serviços, sem prejuízo de obrigações relativas a eventual contratação com compromisso de permanência mínima e conforme dispor a legislação vigente, pelo *site* [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br), por atendimento telefônico através do SAC ou por outro meio definido em norma ou lei específica.

**9.1.1. A OPERADORA também poderá rescindir o presente contrato, motivadamente, todavia, deverá necessariamente comunicar tal fato ao CLIENTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos da legislação vigente.**

9.2. Caso o CLIENTE tenha obrigações pendentes junto à OPERADORA, serão necessários entendimentos entre as partes para obtenção de plena quitação. O cancelamento do Plano de Serviço não isenta o CLIENTE do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere plena quitação.

**9.3. Durante o período de permanência mínima decorrente de benefício promocional, conforme o termo de CONDIÇÕES GERAIS DO COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA, a rescisão antecipada ou motivada pelo CLIENTE, ou decorrente de falta de pagamento ensejará a cobrança correspondente ao valor do benefício inicialmente concedido, de forma proporcional ao período efetivamente cumprido, que poderá ser acrescida da multa prevista no termo acima mencionado.**

9.4. O presente Contrato também poderá ser rescindido imediatamente caso não existam, ou deixem de existir, condições técnicas para a prestação do serviço, bem como na impossibilidade da prestação do serviço com a qualidade mínima.

9.5. Fica desde já acordado entre as partes que, caso surja qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar que proíba e/ou inviabilize, de alguma forma, a prestação de serviços pela OPERADORA, o presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

9.6. Constitui situação de rescisão, imediata, por justa causa a utilização de práticas que afrontem a lei, os usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, a Propriedade Intelectual ou o Direito Autoral, a invasão de privacidade ou ofensa à honra ou qualquer outro direito de terceiros, a tentativa ou acesso de banco de dados ou sistema informatizado das partes ou de terceiros, a tentativa ou efetiva violação de senhas de terceiros, o envio de mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes, bem como a disseminação de vírus, cavalos de tróia, spywares ou similares de qualquer natureza.

9.7. Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o CLIENTE será considerado devedor, podendo neste caso a OPERADORA, após notificar o CLIENTE da existência do débito vencido: (i) suspender parcialmente os serviços (redução da velocidade contratada) em no mínimo 15 (quinze) dias e, caso a inadimplência permaneça (ii) suspender totalmente o serviço em no mínimo 30 (trinta) dias após a suspensão parcial e, caso ainda assim o CLIENTE não efetue o pagamento do débito vencido (iii) rescindir o Contrato de Prestação de Serviços em no mínimo 30 (trinta) dias após a suspensão total dos serviços.

Parágrafo primeiro: As hipóteses supra elencadas obedecerão os prazos previstos na legislação vigente e a Operadora poderá também realizar a cobrança dos valores e encargos moratórios decorrentes do atraso.

Parágrafo segundo: No caso de rescisão do contrato, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e poderá ser cobrada nova taxa de adesão, habilitação, instalação básica e/ou ativação dos serviços, conforme previsto na tabela vigente à época, ou seja, o CLIENTE deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

**9.8. O restabelecimento dos serviços, antes da rescisão, será condicionado ao pagamento dos valores pendentes, bem como do valor da reconexão dos sinais, disponível para informação no site [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) e no SAC.**

9.9. Após a rescisão do Contrato, o CLIENTE que desejar a prestação do serviço de BANDA LARGA deverá firmar nova contratação, sujeitando-se às condições vigentes à época.

**9.10. A ausência da quitação de quaisquer débitos do CLIENTE, depois de transcorridos os prazos referidos acima e após comunicação prévia pela OPERADORA ao CLIENTE, de acordo com as disposições legais, levará à inscrição do CLIENTE em órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA).**

9.11. Sendo o CLIENTE pessoa jurídica, o presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente na hipótese de decretação ou pedido de autofalência, bem como requerimento de recuperação judicial.

## **10. Comodato**

---

10.1. Os Equipamentos de propriedade da OPERADORA, necessários à fruição do serviço, podendo vir à ser novos ou seminovos e cedidos em regime de comodato, após prévia análise de crédito e risco. **Caso não haja aprovação da contratação em razão de eventual restrição de crédito ou outra análise de risco feita pela OPERADORA, o potencial cliente poderá aderir aos serviços mediante compra dos equipamentos, pagando o valor de habilitação, instalação e/ou ativação específica, de acordo com tabela vigente divulgada no informe promocional, no site [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) e no SAC.**

10.2. No sistema de comodato, o CLIENTE pagará o valor de habilitação, instalação e/ou ativação específica conforme o modelo dos Equipamentos cedidos, de acordo com a tabela vigente divulgada no informe promocional, no site [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) e no SAC, **e assumirá compromisso de permanência mínima de 12 (doze) meses, conforme previsto nas CONDIÇÕES GERAIS DO COMPROMISSO DE PERMANÊNCIAMÍNIMA.**

10.3. Os Equipamentos deverão permanecer no local de instalação, assumindo o CLIENTE inteira responsabilidade pela guarda e conservação dos Equipamentos cedidos, não podendo utilizá-los para fim diverso do contratado, nos termos do item 7.1. e demais regras deste contrato. Na hipótese de os Equipamentos virem a ser danificados, o CLIENTE deverá arcar com o custo de substituição ou reparo, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil.

10.4. Os Equipamentos cedidos em comodato observarão as características técnicas utilizadas na prestação do serviço, podendo haver substituição em caso necessidade decorrente de alteração ou evolução tecnológica.

10.5. Sendo necessária a habilitação de um novo Equipamento em substituição ao inicialmente recebido em comodato pelo CLIENTE deverá haver a devolução do antigo Equipamento à OPERADORA.

10.6. Ocorrendo a rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o CLIENTE deverá devolver os Equipamentos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na forma do item 7.1.(XIV), devendo agendar a devolução no SAC.

**10.7. O atraso pelo CLIENTE na devolução dos Equipamentos no prazo mencionado no item 10.6. implicará o pagamento da multa (i) punitiva, no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pelo atraso; e/ou (ii) compensatória, no valor de R\$ 900,00 (novecentos reais).**

**10.8. Durante o período de permanência mínima previsto no CONDIÇÕES GERAIS DO COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA, no caso de disponibilização de Equipamentos em comodato, a rescisão antecipada ou motivada pelo CLIENTE, ou decorrente de falta de pagamento, ensejará a cobrança de multa equivalente ao valor de R\$900,00 (novecentos reais), proporcionalmente aos meses restantes do Contrato, sem prejuízo do disposto no item 10.7.**

## **11. Atualização Tecnológica**

---

11.1, A OPERADORA reserva-se no direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer novos bens e serviços aos CLIENTES. **A OPERADORA não estará obrigada a substituir os Equipamentos disponibilizados por outros de tecnologia mais recente.**

## **12. Cessão**

---

12.1. A OPERADORA fica desde já autorizada a ceder ou transferir os direitos e obrigações oriundos do presente Contrato para empresas do mesmo grupo econômico ou em função de reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação.

**12.2. É facultada ao CLIENTE a transferência da assinatura a qualquer tempo, desde que não existam quaisquer débitos pendentes, sendo necessária a aceitação da assinatura pelo novo CLIENTE, que ficará sujeito à análise cadastral e de crédito.** Os termos da contratação pelo novo CLIENTE ficam sujeitos às disposições deste Contrato, conforme versão vigente.

### 13. Serviços de Assistência

---

13.1. O CLIENTE terá acesso a apoio técnico por intermédio do SAC e outros meios que venham a ser disponibilizados pela OPERADORA.

13.2. Sendo necessário, o CLIENTE poderá solicitar, por intermédio do SAC, visitas técnicas avulsas para comparecimento pessoal de um técnico habilitado, sobretudo para realização de reparos ou reinstalação em novo endereço atendido e tecnicamente viável.

13.3. Depois de solicitada a visita técnica para realização de reparos ou reinstalação, esta será feita em prazo a ser pactuado pelas partes contratantes.

13.4. Na hipótese de o endereço do CLIENTE se localizar a uma distância superior a 50 km da sede do Revendedor Autorizado da OPERADORA que realizará a visita, inclusive para realização de instalação, será cobrado o reembolso pelo deslocamento excedente a 100 km (ida e volta). Este é o único valor que o CLIENTE deverá pagar diretamente ao Revendedor Autorizado.

13.5. O valor da visita técnica e do quilômetro adicional de deslocamento pode ser consultado no website [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) ou no SAC.

### 14. Contrato por Adesão

---

14.1. O CLIENTE obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela OPERADORA e mantidos disponíveis para consulta em seu *site* [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) ou por outros meios. A concordância pelo CLIENTE dos termos e condições do presente Contrato poderá ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas: (i) assinatura na Proposta de Adesão; (ii) aceitação pelo sistema eletrônico de televendas ou SAC; (iii) assinatura da Ordem de Serviço de Instalação; (iv) aceitação eletrônica via *site* [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br); (v) confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado; ou (vi) pagamento de mensalidades relativas à assinatura do serviço prestado pela OPERADORA.

**14.2. A OPERADORA compromete-se a divulgar no *site* [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br) e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente Contrato, ficando facultado ao CLIENTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.**

14.3. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

### 15. Disposições Finais

---

15.1. A tolerância da OPERADORA no recebimento de pagamentos em atraso, na ocorrência de infrações contratuais, ou a renúncia, expressa ou tácita, a quaisquer direitos oriundos deste Contrato, não será considerada novação e não se estenderá às demais disposições contratuais.

15.2. O CLIENTE será o único e exclusivo responsável pela utilização dos Equipamentos e pelo acesso para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais de comunicação multimídia em banda larga.

15.3. A comunicação entre as partes a respeito de produtos, cobrança, serviços, solicitações, reclamações e outras informações, pode ser feita por meio de carta, *e-mail*, descritivo na fatura, contato telefônico através do SAC, atendimento presencial na sede da OPERADORA, durante o horário comercial e demais comunicações eletrônicas, utilizando os respectivos dados informados pelo CLIENTE. Dúvidas serão preferencialmente dirigidas ao *site* [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br), ao SAC e poderão ainda ser dirigidas aos pontos de vendas da OPERADORA.

15.4. A título de informação, seguem dados de contato da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL):

Endereço eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

Biblioteca eletrônica: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) (opção “biblioteca”)

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H – CEP 70070-940 – Brasília – DF

Central de Atendimento: 0800-332001

Tel.: 133 / Fax: (61) 2312-2002

**15.5. O CLIENTE cede gratuitamente seus dados cadastrais à OPERADORA e empresas pertencentes a seu grupo econômico, para utilização em material destinado à publicidade e formação de seu cadastro de CLIENTES, respeitado o sigilo garantido pela legislação.**

15.6. O presente Contrato constitui ato jurídico perfeito, insuscetível a alterações por norma superveniente, nos termos do artigo 5º, XXXVI, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

---

**SAC OPERADORA:** Para entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), basta ligar 10611. Para deficientes auditivos ligar para o número do atendimento exclusivo 0800 701 1200.

---

*Fonte Utilizada: Times New Roman 12*

Este Contrato está registrado no 2º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital, sob o microfilme 3.587.693, em 08 de maio de 2015.