

TERMO DE CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) AJA.FIBRA

1. PARTES

- 1.1. São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, A **CONTRATADA** denominada doravante como **AJA.Digital**, empresa com sede na cidade de Ubatuba, no Estado de São Paulo, na Rua Sargento Geraldi Berti, 39 – Loja 7 e 8 Maranduba. por meio de sua(s) Filial(ais) que atua(m) no Estado de São Paulo, doravante designada como **PRESTADORA**, e, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora **CONTRATANTE** dos serviços prestados pela **PRESTADORA**, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da **PRESTADORA**.

2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:
- a) **PRESTADORA**: é a pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) **AJA FIBRA**, a **ASSINANTES** localizados especificamente no Estado mencionado no item 01.01, nas Cidades em que houver disponibilidade técnica do serviço;
 - b) **ASSINANTE**: é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) **AJA FIBRA**;
 - c) **CESSIONÁRIO**: é a pessoa física ou jurídica que sucede o **ASSINANTE** nos direitos, e obrigações previstas neste contrato;

- d) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão,
- e) emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a **ASSINANTES** dentro de uma área de prestação de serviços;
- f) ADESÃO: é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone, e-mail), que garante ao **ASSINANTE** o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) **AJA FIBRA**, instalado em endereço atendido pela **PRESTADORA**, obrigando as partes às condições deste contrato;
- g) TAXA DE ADESÃO: é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão do compromisso firmado com a **PRESTADORA**, que lhe garante visita técnica para instalação do serviço objeto do presente contrato;
- h) TAXA DE VISITA TÉCNICA: é a quantia paga pelo **ASSINANTE** pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a **PRESTADORA** não der causa ao problema;
- i) MENSALIDADE: é a quantia paga mensalmente pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA) 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;
- j) ORDEM DE SERVIÇO (TAMBÉM, DENOMINADA “OS ou FAT”):: é o formulário preenchido pela **PRESTADORA**, ou seus prepostos, conforme informações prestadas pelo **ASSINANTE**, no qual constarão, no mínimo, o nome do **ASSINANTE** e seus dados qualificativos; nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, a modalidade, plano de serviço e oferta de capacidade escolhidos pelo **ASSINANTE**; e, a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela **PRESTADORA**. A “OS”, CONSTITUIR-SE-Á PARTE INTEGRANTE DESTES INSTRUMENTOS, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO;

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

3. DO OBJETO E DA INFRA ESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

- 3.1. Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora denominado **AJA FIBRA**, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.
- 3.2. Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da **PRESTADORA** ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.
- 3.3. Para a fruição do serviço, o **ASSINANTE** deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias descritas nos itens 09 deste contrato e atender aos requisitos mínimos relacionados no site www.aja.digital.
- 3.4. 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 **ASSINANTE** que passe a adquirir apenas equipamentos com suporte ao protocolo IPv6. Esta informação deverá ser verificada pelo **ASSINANTE** junto ao fabricante de seus equipamentos.
- 3.5. É do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço **AJA FIBRA** pela **PRESTADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.
- 3.6. É do conhecimento prévio do **ASSINANTE** que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **PRESTADORA** não garantirá o padrão de qualidade e a performance adequada do **AJA FIBRA**, 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**

- 4.1. O presente Contrato está disponível para consulta prévia por meio do site www.aja.digital Quando da contratação do SERVIÇO, o **ASSINANTE** receberá cópia do presente contrato por meio eletrônico (central do **ASSINANTE**) ou impresso, conforme disponibilizado pela OPERADORA e a critério do **ASSINANTE**.
- 4.2. A adesão aos SERVIÇOS poderá ser realizada pessoalmente, por telefone, WhatsApp ou via internet, quando disponível.
- 4.3. O **ASSINANTE** poderá cancelar a contratação, sem quaisquer ônus, em até 7 (sete) dias contados da data de instalação do SERVIÇO. O uso do serviço após este prazo implica na anuência e concordância integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços solicitados, conforme declarado na “OS ou FAT” de instalação e conexão de acesso ao sistema.

5. DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO AJA FIBRA

- 5.1. O **ASSINANTE** poderá utilizar o serviço **AJA FIBRA** para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a: (i) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (ii) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a EMPRESAS provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores – INTERNET, sendo facultado, para este último fim, a contratação, por conta exclusiva do **ASSINANTE**, de provedor de serviço de valor adicionado (SVA), na forma estabelecida neste instrumento contratual.
- 5.2. A **PRESTADORA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “on-line”, pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da EMPRESA com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do **AJA FIBRA**.
- 5.3. O **ASSINANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do **AJA FIBRA**, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

6. DAS MODALIDADES, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- 6.1. Quando da adesão, o **ASSINANTE** optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESARIAL; assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva “TERMO DE CONTRATAÇÃO”;
- 6.2. É facultado ao **ASSINANTE**, exceto durante a vigência de OPÇÃO FIDELIDADE, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.
- 6.3. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) horário de utilização; (III) tempo de utilização; (IV) finalidade da utilização e (V) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

- 6.4. 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 **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.
- 6.5. O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **PRESTADORA** para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada este item terá validade quando aplicado ao Plano Contratado.
- 6.6. Durante o período inicial de seis meses poderá, por mera liberalidade, ser fornecido, se houver promoção vigente, um adicional de 180 Mbps, de velocidade adicional, ou outra que vier a ser ofertada;
- 6.7. A promoção de upgrade de velocidade é válida apenas para o período acima descrito. Ao final do período promocional, a velocidade da internet retornará automaticamente à velocidade contratada no plano original do cliente.
- 6.8. A promoção válida para novos clientes e clientes já existentes em planos elegíveis.
- 6.9. A promoção não é cumulativa com outras ofertas ou descontos vigentes.
- 6.10. O provedor de internet reserva-se o direito de cancelar ou modificar a promoção a qualquer momento, sem aviso prévio, mediante comunicação aos clientes.
- 6.11. Em caso de dúvidas sobre a promoção, o cliente poderá entrar em contato com o atendimento ao cliente do provedor de internet.
- 6.12. A adesão à promoção se dá automaticamente para todos os clientes elegíveis, a partir da data de início da campanha.
- 6.13. O cliente não precisa realizar nenhuma ação para usufruir da promoção.
- 6.14. Ao aceitar os termos e condições deste contrato de assinatura, o cliente declara estar ciente e de acordo com a cláusula de promoção de upgrade de pacote e velocidade de internet.

7. DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA

- 7.1. A **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE** 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 **ASSINANTE** com a **PRESTADORA** pelo período de até 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

- 7.2. Na fatura mensal do **ASSINANTE** constará “FIDELIDADE” na discriminação do serviço contratado.
- 7.3. Na hipótese de cancelamento antes do prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, o **ASSINANTE** estará obrigado ao pagamento do valor informado no ato da adesão à oferta, de forma proporcional ao período restante da permanência mínima.
- 7.4. 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.

8. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO

- 8.1. A velocidade contratada do **AJA FIBRA** 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 ou roteador Wi-Fi) utilizado pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na INTERNET principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros, além de outros fatores externos, fora do controle da **PRESTADORA**.
- 8.1.1.A **PRESTADORA** utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade do **AJA FIBRA** nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL. Nos termos da Resolução da ANATEL no 574/2011, a velocidade instantânea mínima é de 40% das velocidades máximas contratadas e velocidade média é de 80% das velocidades máximas contratadas.
- 8.2. A oferta de capacidade contratada pelo **ASSINANTE** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **ASSINANTE**.
- 8.2.1.O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**. A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do **ASSINANTE** ou de terceiro.
- 8.3. **O AJA FIBRA destina-se ao uso do ASSINANTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do AJA FIBRA, exceto por expressa autorização por escrito, da PRESTADORA, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.**
- 8.4. Para configurar cada ponto do serviço **AJA FIBRA**, 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.

- 8.4.1.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 **ASSINANTE** com a devida antecedência.
- 8.4.2.Caso os equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** e/ou aplicações por ele utilizados, sejam incompatíveis com Protocolo Internet versão 4 (IPv4) compartilhado, e não havendo compatibilidade com o IPv6, o **ASSINANTE** 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.
- 8.5. O **AJA FIBRA** 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 **AJA FIBRA**, em um mesmo prédio ou condomínio horizontal, os quais poderão usufruir o serviço em condições de preço especiais estabelecidas pela **PRESTADORA**.
- 8.5.1.O uso do serviço na modalidade CONDOMÍNIO é limitado a cada unidade condominial contratante, constituindo infração contratual passível de rescisão automática o compartilhamento da conexão ou estabelecimento de pontos adicionais ao principal em qualquer outra unidade diferente da contratante.
- 8.5.2.Caso o **ASSINANTE** do **AJA FIBRA** altere sua modalidade de RESIDENCIAL para CONDOMÍNIO, e faça jus a eventual condição especial, esta concessão não será retroativa às mensalidades já quitadas pelo **ASSINANTE** antes de sua solicitação.
- 8.6. No caso de o **ASSINANTE** do serviço na modalidade CONDOMÍNIO alterar sua modalidade de contrato de CONDOMÍNIO para RESIDENCIAL, ou de seu respectivo CONDOMÍNIO deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de **ASSINANTES**), perderá o direito ao benefício do **AJA FIBRA** em condições de preço especiais.
- 8.7. Pela contratação da modalidade AJA 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.

- 8.8. O **AJA FIBRA**, nas modalidades RESIDENCIAL e CONDOMÍNIO, não permite a disponibilização do(s) terminal(is) de computador a ele conectado(s) como servidor(es) de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas e quaisquer conexões entrantes que caracterizem ofertas de serviços pelo **ASSINANTE**, sendo tais disponibilizações exclusivas da modalidade EMPRESA.
9. DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO **AJA FIBRA**
- 9.1. Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao **ASSINANTE** disponibilizar computador com configurações mínimas necessárias, e equipado com placa de rede Ethernet padrão 1000 Base – T, ou superior, ou outra forma de conexão acordada, compatíveis com o sistema utilizado pelo serviço **AJA FIBRA**.
- 9.2. Durante a instalação e configuração do serviço **AJA FIBRA**, o **ASSINANTE** deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a **PRESTADORA** não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas eventualmente decorrentes.
- 9.3. A ONU Modem é equipamento de propriedade da **PRESTADORA**, indispensável ao acesso e fruição do serviço **AJA FIBRA**, que será cedido em regime de comodato ou locação ao **ASSINANTE**, a critério da OPERADORA e com a anuência do **ASSINANTE**, indicada na “OS”.
- 9.4. A **PRESTADORA** poderá instalar a placa de rede Ethernet e/ou outros equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** acoplados ao serviço **AJA FIBRA** mediante solicitação do **ASSINANTE**, que arcará com os custos relativos aos ajustes, conforme tabela vigente a época.
- 9.5. Nos limites estabelecidos nesse instrumento, o **ASSINANTE** poderá configurar uma rede privada de acesso à internet sem fio (Wi-Fi), para acesso ao serviço **AJA FIBRA** contratado, por meio de equipamentos portáteis de sua propriedade que possuam a tecnologia “wireless”.
- 9.5.1. Quando solicitado pelo **ASSINANTE**, a configuração inicial da rede privada Wi-Fi poderá ser feita na instalação do serviço pela **PRESTADORA**. Nesta hipótese, o **ASSINANTE** arcará com os custos relativos, conforme valores vigentes a época.
- 9.5.2. A ONU Modem de propriedade da **PRESTADORA** poderá ter a função Wi-Fi, conforme política comercial vigente do plano ofertado.

- 9.5.3. O **ASSINANTE** entende que, quando transmitido via Wi-Fi, o sinal do serviço pode sofrer limitações, de acordo com obstáculos existentes (paredes, espelhos, interferência de outras redes disponíveis no local, outros) e distância do local de acesso à internet.
- 9.5.4. Para segurança do **ASSINANTE** e controle de utilização da franquia de consumo do serviço **AJA FIBRA** contratado, é recomendado ao **ASSINANTE** atribuir identificação e senha à sua rede privada sem fio. As senhas e os códigos de acesso são de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**, sendo recomendada a não disponibilização a terceiros.

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

10.1. ONU modem é um equipamento que conectado à rede de cabos possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O **ASSINANTE** receberá em comodato, 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:

10.1.1. Optando o **ASSINANTE** pela locação da ONU 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.

10.1.2. Sendo a **PRESTADORA** a legítima proprietária da ONU modem objeto da locação ou comodato, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver à **PRESTADORA** a ONU modem, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 07 (sete) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento de R\$850,00.

10.1.3. É vedado ao **ASSINANTE** remover a ONU 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.

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

10.1.5. Em casos de danificação de equipamentos locados ou comodato em decorrência de manutenção indevida, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado no valor de R\$850,00, o **ASSINANTE** também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **ASSINANTE**.

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

- 10.1.7. Quando da desconexão dos serviços, a desinstalação dos equipamentos ONU MODEM poderá ser realizada pelo **ASSINANTE**, que nos termos do item 10.1.2 deverá entregar os equipamentos na sede da empresa que serão recebidos e testados pela equipe técnica da **PRESTADORA** que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao **ASSINANTE** e que embasará a cobrança do(s) equipamento(s) avariado(s) e/ou adulterado(s)
- 10.1.8. No caso do equipamento de ONU modem ser cedido em regime de comodato ou de locação, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade da ONU modem, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, mediante visita desta previamente agendada com o **ASSINANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor de R\$850,00 referente equipamento pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.
- 10.1.9. Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela **PRESTADORA**, no mesmo prazo disposto no item 10.01.02, ou de recusa na devolução, fica facultado à **PRESTADORA** emitir documento de cobrança dos referidos R\$850,00 referente equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

11. DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS

- 11.1. O **ASSINANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:
- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço **AJA FIBRA** possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados FRANQUIA;
 - b) A critério da **PRESTADORA**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;

- c) O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **ASSINANTE**, durante todo mês;
- d) A utilização do serviço, pelo **ASSINANTE**, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela **PRESTADORA** para comercialização, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultativo ao **ASSINANTE** adquirir, se disponível, através da Central de Relacionamento ou do site da **PRESTADORA**, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

12. DA EXCLUSIVIDADE NA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO
- 12.1. A instalação, manutenção dos equipamentos e do SERVIÇO deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da **PRESTADORA** ou por terceiros por ela autorizados.
- 12.2. Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do **ASSINANTE** que não decorra de problema causado pela **PRESTADORA**, e/ou (ii) solucionar problema causado pelo **ASSINANTE**, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos, a **PRESTADORA** poderá cobrar TAXA DE VISITA TÉCNICA em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.
- 12.3. A **PRESTADORA** poderá cobrar do **ASSINANTE** a visita improdutiva, entendida como a constatação de inexistência de problema no Serviço, nos Equipamentos e/ou na infraestrutura da **PRESTADORA** e/ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica da **PRESTADORA**, sem prejuízo de outras hipóteses.
- 12.4. A critério da **PRESTADORA** poderá ser oferecido plano que inclua o deslocamento técnico e/ou execução técnica, nos casos previstos nas cláusulas acima, cuja causa não decorra de problema causado pela **PRESTADORA**, conforme planos e condições vigentes.
- 12.5. A **PRESTADORA** poderá oferecer, a seu critério, serviços de suporte técnico nos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**, conforme planos e condições disponíveis.
- 12.6. A **PRESTADORA** poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do SERVIÇO.
- 12.6.1. No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, ocorrendo visitas improcedentes, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao **ASSINANTE**.
- 12.6.2. Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do SERVIÇO, inclusive impactando outros **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do SERVIÇO, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

- 12.7. É expressamente vedado ao **ASSINANTE**: (i) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do 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 **ASSINANTE** ou terceiros.
- 12.7.1. O **ASSINANTE** está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.
- 12.8. Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio **ASSINANTE**. Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da **PRESTADORA** comunicará o **ASSINANTE** e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.
13. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS
- 13.1. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do **ASSINANTE**, ou ausência de autorização do síndico, a **PRESTADORA** comunicará ao **ASSINANTE** tal impossibilidade.
- 13.2. Tendo, ainda, interesse no serviço, o **ASSINANTE** providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e de material a serem utilizados na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da **PRESTADORA**, arcando com todos os custos dela decorrentes.
- 13.3. Na hipótese de contratação na modalidade CONDOMÍNIO, caberá ao **ASSINANTE** obter autorização formal do síndico em ata de assembleia de condomínio, para a realização das obras referidas, assim como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do condomínio.
14. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS

- 14.1. 14.01 Se disponível para comercialização pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** poderá contratar a instalação e manutenção mensal de pontos de acesso, denominados **AJA FIBRA EXTENSÃO WI-FI**, para ampliar o alcance da rede wireless (sem fio) dentro do local de instalação do **AJA FIBRA**. Quando contratados pelo **ASSINANTE**, os pontos de acesso serão conectados ao equipamento modem principal do serviço **AJA FIBRA** com função wi-fi, de propriedade da **AJA.DIGITAL**, na quantidade tecnicamente comportável no local de instalação e de acordo com o limite estabelecido pela **PRESTADORA**, conforme valores vigentes.
- 14.1.1. O sinal do serviço **AJA FIBRA** transmitido no(s) ponto(s) de acesso(s) **AJA FIBRA EXTENSÃO WI-FI** utilizará(ão) a mesma franquia mensal de consumo do serviço **AJA FIBRA** contratado pelo **ASSINANTE** para o modem principal, quando aplicado Franquia no Plano.
- 14.1.2. O equipamento roteador a ser instalado em cada ponto de acesso **AJA FIBRA EXTENSÃO WI-FI** é de propriedade da **PRESTADORA** e será cedido ao **ASSINANTE** em regime de comodato.

15. DA CESSÃO DA ASSINATURA

- 15.1. O **ASSINANTE** 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

16.1. O **ASSINANTE** adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço. A **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.

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

17. DA COMUNICAÇÃO ENTRE **PRESTADORA** E **ASSINANTE**

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

17.2. Ao aderir ao presente Contrato, o **ASSINANTE** passa a integrar o banco de dados da **PRESTADORA** e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e 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

- 18.1. O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** taxa de instalação, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados, assim como a eventual locação de ONU modem, desde que assim contratado, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados.
- 18.2. O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela **PRESTADORA** em sua política comercial. Os valores referentes ao(s) serviço(s) ora contratado(s) serão cobrados a partir da data de sua instalação.
- 18.3. Os valores devidos pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** variarão conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) no momento da contratação dos serviços pela **PRESTADORA**, respeitando-se a modalidade, plano de serviço e seleção escolhidos pelo **ASSINANTE**.

19. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

- 19.1. O **ASSINANTE** é responsável pelo pagamento à **PRESTADORA** dos valores vigentes na data da prestação do SERVIÇO contratado, não limitado a taxa de instalação, taxa de adesão, mensalidade, visita técnica, e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas e com as opções contratadas pelo **ASSINANTE**. O SERVIÇO contratado será cobrado a partir da data de sua instalação/habilitação.
- 19.2. Os valores devidos pelo **ASSINANTE** poderão ser pagos em estabelecimentos bancários previamente indicados, por DDA em conta corrente ou outro meio autorizado pela **PRESTADORA**.
- 19.3. Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pela **PRESTADORA**. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.
- 19.4. Quando disponível, o **ASSINANTE** receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado.
- 19.5. O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta o **ASSINANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o seu vencimento. Neste caso, o **ASSINANTE** poderá retirar a segunda via diretamente pela Central do **ASSINANTE** ou 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

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

21. DO ATRASO NO PAGAMENTO

21.1. O não pagamento de qualquer dos valores devidos, por parte do **ASSINANTE**, 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. DO INADIMPLEMENTO

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

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

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

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

23. DO PRAZO

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

23.2. Na hipótese de o **ASSINANTE** 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

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

- a) seja cancelada a autorização outorgada à **PRESTADORA** para prestação do SERVIÇO;
- b) o **ASSINANTE** não tenha mais interesse na continuidade da prestação do SERVIÇO, mediante comunicação à **PRESTADORA**. O **ASSINANTE** deverá cumprir as obrigações contratuais, especialmente as advindas de benefícios especiais condicionados à **OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA**;
- c) o endereço indicado pelo **ASSINANTE** 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 **ASSINANTE** 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.

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

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

- a) sejam suspensos/cancelados os sinais do **ASSINANTE** inadimplente, hipótese em que o **ASSINANTE** não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo

- responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;
- b) constatação de práticas pelo **ASSINANTE** expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**.
- 24.3. Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE** que tenha optado por benefícios da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA** na forma prevista neste instrumento, assim como ao **ASSINANTE** que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 02 (dois) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** que lhe tenham sido cedidos, na forma deste contrato.
- 24.4. Constituindo o ônus adicional previsto na cláusula antecedente, a **PRESTADORA** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao **ASSINANTE**.
- 24.5. O presente contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

25. DOS SOFTWARES

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

25.1.1. Eventualmente poderão ser disponibilizados pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** os softwares específicos à prestação do serviço **AJA FIBRA** e que serão obrigatoriamente desinstalados em caso de rescisão da prestação do serviço **AJA FIBRA**. Caso o **ASSINANTE** opte por utilizar-se desses Softwares, produtos e/ou serviços, aplicar-se-ão ao presente Contrato, as cláusulas específicas de uso do software.

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

26. CÓPIAS DE SEGURANÇA

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

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

27. VEDAÇÕES

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

- a) proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à **PRESTADORA**, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação;
- b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do serviço **AJA FIBRA**.
- c) utilizar a rede da **PRESTADORA** para utilização de serviços não contratados.

27.2. A contratação do **AJA FIBRA** não abrange serviços de voz que utilizem a INTERNET como meio (VOIP) ou IPTV.

28. PRÁTICAS LESIVAS

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

- a) O **ASSINANTE** será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar

terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **PRESTADORA** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados;

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

29. **RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO**

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

30. **DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE**

30.1. O atendimento ao **ASSINANTE** será realizado pelo telefone Suporte Técnico (11) 5242-1234 para Vendas 0800 772 8088 para Deficientes Auditivos e de Fala, através da internet no site www.aja.digital ou através dos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da **PRESTADORA**.

31. **DOS PROVEDORES**

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

31.2. A **AJA.DIGITAL** não comercializa e não possui qualquer responsabilidade pelo serviço de provedor mencionado no item acima.

32. **DOS DIREITOS AUTORAIS**

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

33. **DANOVAÇÃO**

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

34. **DASUCESSÃO**

34.1. 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 **ASSINANTE E PRESTADORA** E DA AGÊNCIA REGULADORA

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

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

36. DO FORO

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


JEFFERSON EVANGELISTA #CEO
CNPJ – 29.249.217/0001-11