

# Fiber Vox Telecomunicações EIRELI

## Contrato de Adesão

Pelo presente instrumento particular de contrato de fornecimento de link, de um lado o cliente qualificado no Termo de Aceite, adiante denominado Assinante, de outro lado, como contratada a FiberVox Telecomunicações do Brasil EIRELI, CNPJ: 24.492.300/0001-01 entidade jurídica de direito privado estabelecida na Rua Antunes Maciel 499, São Cristovão, Rio de Janeiro, RJ, neste ato representado por seu diretor, têm entre si justo e contratado a prestação dos serviços abaixo descritos, de acordo com as cláusula e condições seguintes:

O objeto deste contrato é a prestação do serviço de fornecimento de Link de Internet e/ou Telefonia

1.1) O link estará à disposição do contratante 24 (vinte e quatro horas) horas por dia, podendo, eventualmente, sofrer interrupções devido a: (a) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso; (b) casos fortuitos ou força maior; (c) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços; (d) falta de fornecimento de energia elétrica para o sistema da FiberVox; (e) interrupção ou suspensão dos serviços pela Concessionária dos serviços de telefonia; e (f) ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso.

1.2) A FiberVox não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos no item acima.

2) A FiberVox não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes do acesso ao local da instalação, bem como da instalação dos equipamentos em sí. O local onde será instalado os equipamentos são de responsabilidade e autorização do cliente. A FiberVox não fará acabamento interno ou externo de sua instalação.

3) O atendimento do suporte técnico deverá ser solicitado por telefone e/ou internet devendo o cliente realizar os devidos testes com o operador. Caso necessite da presença de um técnico no local para verificar itens físicos da instalação, o cliente deverá aguardar o prazo de até 2 dias úteis. Devendo o cliente observar os seguintes aspectos:

3.1) Defeitos ocasionados por mau uso, acidentes ou rompimento da fibra optica dentro da residência do assinante. Será cobrado o valor devido conforme a tabela. 3.2) Serviços como troca da senha do Wifi e e/ou remanejamento do local de instalação. Será cobrado conforme a tabela. 3.3) Visitas improdutivas onde não se encontra o defeito. e/ou o defeito é ocasionado por desconhecimento do assinante. Será cobrado conforme a tabela. 3.4) Caso o cliente solicite a mudança de endereço, a Fiber Vox somente poderá realizar a instalação caso haja viabilidade técnica no novo local. Será cobrado conforme a tabela. 3.5) Embora a Fiber Vox forneça o roteador wifi, a mesma não é responsável pela velocidade atingida, pois existem fatores externos que podem influenciar na velocidade. A Vox cumpre o RGC da Anatel que nos obriga a ter no mínimo 40% da velocidade ofertada e 80% da media mensal, devendo sempre o cliente auferir na ponta do Modem/ONU a velocidade. Resolução (Art. 16 á 18 Resolução 574/2011 Anatel)

4.1) A FiberVox poderá ter o direito de limitar a banda e ou suspender o trafego de dados que estiverem congestionando a rede, através de seus firewalls e servidores. A FiberVox não fornecerá IP valido para uso na rede e a internet será fornecida através do sistema de roteamento NAT. A FiberVox não se responsabiliza por danos causados na rede, ou computador do cliente por vírus, invasões, mau uso ou outros. 4.2) É somente permitido o compartilhamento da internet em outro computador dentro da própria residência, sob pena de cancelamento do contrato, e suspensão dos serviços contratados sem prévio aviso.

5) Após o vencimento as cobranças sofrem um acréscimo de 2% de multa e juros de 1% ao mês ou 0,033% ao dia. Devendo o cliente respeitar os acréscimos legais a cobrança (ART.52 do CDC). Os serviços serão terão suspensão parcial em até 15 dias após a notificação ao consumidor, e total em 30 dias. (Art 90 á 103 da Resolução 632/2014 Anatel)

6) A contratante pode solicitar a suspensão dos serviços a qualquer tempo, porém não será ressarcido em nenhum momento quanto ao valor referente a instalação ou mensalidades de planos contratados via cartão de credito, ainda que existam parcelas a vencer, se a cobrança da instalação foi feita por boleto bancário ou cheque fica o contratante obrigado a quitar o debito. No mês em que for solicitado o cancelamento será cobrado o valor da mensalidade integral do mês corrente a solicitação do cancelamento. Fica obrigado a contratante solicitar o cancelamento quando não houver mais interesse em continuar com os serviços, estando a contratante obrigado a quitar todas as faturas pendentes, sob pena da FiberVox incluir o nome do contratante nos serviços de proteção ao credito SPC/Serasa e cobrar judicialmente os débitos. 6.1) A instalação realizada na tecnologia FTTH possui custo acima do cobrado na instalação, que deverá ser ressarcido ao longo do contrato conforme o Termo de Aceite. 6.2) O cancelamento do contrato antes do prazo irá ocorrer multa proporcional ao tempo restante do contrato especificado no Termo de Aceite. (Art. 57 á 59 Resolução 632/2014 Anatel)

8) O vencimento da fatura se dá no dia especificado no Termo de Aceite de cada mês sendo cobrado no primeiro mês valor pro-rata, dos dias utilizados até o ultimo dia do mês corrente da data de instalação. A cobrança é realizada através de boleto bancário disponibilizado em nosso site pela FiberVox, podendo a FiberVox cobrar multa estipulada acima, caso o contratante não pague o valor até o dia do vencimento.

9) A Fibervox poderá reajustar o preço estipulado em contrato anualmente conforme aumento da inflação, de custos e/ou alterações do preço praticado em mercado independente de sua causa.

10) Nos casos em que o cliente contrata o plano de telefonia, deverá o cliente observar o consumo fora da franquia contratada no plano. A FiberVox irá cobrar o valor do minutos excedentes. A Fiber Vox operadora STFC licenciada na Anatel não impede a portabilidade do numero telefônico de clientes para outras operadoras com contrato em vigor. Porém a contratação de planos de telefonia em combos manterá sua cobrança normal sem a exclusão do valor do serviços específicos de telefonia. (Art. 56 da Resolução nº 632/2014 da Anatel)

11) A duração do presente instrumento é determinada conforme acima item do Termo de Aceite, contados a partir da data da sua assinatura, e não poderá ser cancelado a qualquer momento unilateralmente, por qualquer uma das partes sem devida justificação. No caso do contratante deverá respeitar a clausula 6º deste contrato.

12) A Fiber Vox não realiza a troca de titularidade do contrato, mesmo estando no mesmo local de instalação, devendo o cliente encerrar o contrato atual respeitando o prazo e abrindo um novo contrato Caso exista multa a mesma deverá ser quitada.

13) Comodato - Todo equipamento instalado pela Fiber Vox Telecom estão em comodato no cliente portanto deve ser observado os seguintes aspectos.

13.1) O cliente deve devolver os equipamentos em casos de cancelamento. Caso o cliente não possua o equipamento será cobrado o valor constante no termo de aceite. 13.2) O cliente deve manter a guarda e bom uso dos equipamentos durante o contrato. 13.3) A Fiber Vox pode entender pela troca do equipamento por outro caso entenda que o atual não está em acordo com os aspectos tecnologicos da prestação do serviço. Levando devolta consigo o antigo e instalando o novo. 13.3) Em casos de defeito, fica a Fiber Vox obrigada a repor o equipamento por outro. Não necessariamente será o mesmo modelo. Porem deve atender os requisitos da contratação do serviço.

14) E assim por estarem justas e contratadas, assinam o Termo de Aceite concordando com as clausulas acima, elegendo o foro do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas surgidas da execução ou forma do presente.