



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DIVERSOS, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA) E LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

### 1 DAS PARTES

São PARTES deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, **COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, empresa com sede na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, com UNIDADE DE ATENDIMENTO na Rua Julio de Castilhos, n.º 1143, Belenzinho, sob o CNPJ nº 26.227.978/0001-84, todas, sob nome de fantasia **COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES**, denominadas unicamente como **PRESTADORA**, e a pessoa física ou jurídica, denominada **ASSINANTE**, devidamente qualificada no TERMO/PEDIDO DE ADESÃO e nas ORDENS DE SERVIÇOS (O.S) e/ou no banco de dados da **PRESTADORA**, tendo entre si justo e acordado celebrar o presente **CONTRATO**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

### 2 DAS 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 outorga da **ANATEL**, presta **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, e tecnicamente qualificada presta **SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA)**, **SERVIÇOS DIVERSOS** e **LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS** como **SOLUÇÕES E SERVIÇOS** através de **PLANOS** ou **PACOTE DE PLANOS** a **ASSINANTES** localizados nas **ÁREAS DE ATENDIMENTO**;
- b) **ASSINANTE**: é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para fruição das **SOLUÇÕES E SERVIÇOS** por ela oferecidos;
- c) **CESSIONÁRIO**: é a pessoa física ou jurídica que sucede o **ASSINANTE** nos direitos, e obrigações previstas neste contrato;
- d) **ANATEL**: Agência Nacional de Telecomunicações, reguladora do setor de telecomunicações;
- e) **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**: é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de suas **ÁREAS DE ATENDIMENTO**/prestação de serviços regulado através da Resolução nº 614/2013 da **ANATEL** que Outorgou à **PRESTADORA** mediante ATO Nº 511, DE 31 DE JANEIRO DE 2017;
- f) **SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA)**: são as soluções e os serviços de valor adicional que não são considerados serviços de telecomunicações mas que podem ou não agregam na entrega dos Serviços de Comunicação Multimídia (**SCM**);
- g) **SOLUÇÕES E SERVIÇOS**: é o conjunto de recursos tecnológicos disponíveis e separados, por MODALIDADE (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA), por família (INTERNET, TELEFONIA, TV, SEGURANÇA e AUTOMAÇÃO), classe, linha e tipo que formam a **SOLUÇÃO E SERVIÇO** com suas **CARACTERÍSTICAS E FATORES** de ofertas que são oferecidos por **PLANOS** ou **PACOTE DE PLANOS**, bem como qualquer outro critério de diferenciação oferecido pela **PRESTADORA**, tais como: periodicidade de pagamento, forma de pagamento, entre outros, para a fruição do **ASSINANTE** a partir de sua **ADESÃO**;
- h) **CARACTERÍSTICAS E FATORES**: são os atributos, propriedades e razões de cada **PLANO** ou **PACOTE DE PLANOS**, com seus devidos **PARÂMETROS**, como: velocidade fornecida; garantia de velocidade; volume de tráfego de dados máximo permitido (quando limitado); horário de utilização (quando limitado); tempo de utilização (quando limitado); finalidade da utilização; quantidades de pontos; quantidade de equipamentos CPE; formato de fornecimento de equipamentos CPE; meio de acesso; quantidade de acessos/usuários simultâneos; quantidade de usuários; quantidade de equipamentos do usuários; IP fixo ou dinâmico; IP válido ou inválido; nível de serviço (SLA); interface de entrega; franquia de minutagem por tipo de chamada; recurso, conteúdo, período contratual; horário de atendimento; horário de funcionamento; e outros que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**, em cada **ÁREA DE ATENDIMENTO**.
- i) **ÁREAS DE ATENDIMENTO**: locais o qual a **PRESTADORA** operara e disponibiliza suas **SOLUÇÕES E SERVIÇOS**. Quando um destas depender de uma rede de área metropolitana utiliza-se das suas próprias redes ou, eventualmente da exploração/cessão de uso de redes contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis;
- j) **PLANOS DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS**: é o conjunto de direitos disponíveis relativos a fruição das **SOLUÇÕES E SERVIÇOS**, tanto de Valores Agregados (**SVA**), bem como quaisquer outros, denominados **SERVIÇOS DIVERSOS** ou **LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS** que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**, em cada **ÁREA DE ATENDIMENTO**;
- k) **PACOTE DE PLANOS DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS**: é um conjunto de **PLANOS DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS** com concessão de benefícios e/ou vantagens especiais mediante um **CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA**;
- l) **ADESÃO/TERMO/PEDIDO DE ADESÃO**: é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), obrigando as PARTES às condições deste contrato, que garante ao **ASSINANTE** atendido pela **PRESTADORA** o direito de fruição das **SOLUÇÕES E SERVIÇOS** de **SCM** e/ou **SVA** e/ou **SERVIÇOS DIVERSOS** e/ou **LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS** de forma online e/ou instalados fisicamente no endereço de instalação do **ASSINANTE**;
- m) **TAXA DE HABILITAÇÃO/ATIVAÇÃO OU INSTALAÇÃO OU TRANSFERÊNCIA**: é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão do compromisso firmado com a **PRESTADORA**, que lhe garante **HORA TÉCNICA DE SETUP** ou **VISITA TÉCNICA PRESENCIAL** para cada habilitação/ativação e/ou instalação ou transferência da **SOLUÇÃO E SERVIÇO** objeto do presente contrato;
- n) **HORA TÉCNICA DE SETUP**: empenho técnico especializado para cada habilitação/ativação do **ASSINANTE** e quando necessários dos **EQUIPAMENTOS CPE** envolvidos para fruição da **SOLUÇÃO E SERVIÇO** objeto do presente contrato;
- o) **VISITA TÉCNICA PRESENCIAL**: visita técnica para execução de serviços no endereço de instalação do **ASSINANTE** executados pela **PRESTADORA** ou por seus prepostos devidamente credenciados;
- p) **TAXA DE ADESÃO**: é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão do compromisso firmado com a **PRESTADORA**, que lhe garante a **SOLUÇÃO E SERVIÇO** objeto do presente contrato;
- q) **TAXA DE AQUISIÇÃO**: é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão de uma compra necessária que irá compor a **SOLUÇÃO E SERVIÇO** objeto do presente contrato;
- r) **TAXA DE SERVIÇO/REVISITA TÉCNICA**: é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão de visita técnica para ajuste, reconfiguração e/ou reinstalação, reconexão, religue, local ou remota, de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização da **SOLUÇÃO E SERVIÇO** objeto do presente contrato;
- s) **MENSALIDADE**: é a quantia paga mensalmente pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** pela **SOLUÇÃO E SERVIÇO** contratado, que variará de acordo com a MODALIDADE (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA), a própria **SOLUÇÃO E SERVIÇO** formada a partir da família (INTERNET, TELEFONIA, TV, SEGURANÇA e AUTOMAÇÃO), classe, linha e tipo, com suas **CARACTERÍSTICAS E FATORES** de ofertas que são oferecidos por **PLANOS** ou **PACOTE DE PLANOS**, bem como, qualquer outro critério de diferenciação oferecido pela **PRESTADORA**, tais como: periodicidade de pagamento, forma de pagamento, **PERMANÊNCIA MÍNIMA**, etc.;
- t) **ORDENS DE SERVIÇO (TAMBÉM, DENOMINADA OS)**: é o formulário preenchido pela **PRESTADORA**, ou por seus prepostos credenciados, 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 execução dos serviços e entregas ao **ASSINANTE** indicadas em cada formulário; **AS OS, CONSTITUIR-SE-Á PARTE INTEGRANTE DESTA INSTRUMENTO, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO**;
- u) **PONTO**: são os locais no endereço de instalação do **ASSINANTE** com os **EQUIPAMENTOS CPE** necessários para prestação dos serviços objeto do presente contrato;
- v) **EQUIPAMENTOS CPE**: equipamentos de entrega da **SOLUÇÃO E SERVIÇO** objeto do presente contrato ao **ASSINANTE** e quando necessário de conexão com a rede de serviços da **PRESTADORA**;
- w) **UNIDADES DE ATENDIMENTO**: unidades físicas da **COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES** para o atendimento ao **ASSINANTE**;
- x) **PLANTÕES DE VENDAS**: estandes de atendimento com exposição do time comercial da **COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES** para o Atendimento ao **ASSINANTE**;
- y) **CENTRAL DE ATENDIMENTO**: são os canais (meios e formas) disponíveis para a interação direta por meio de menus preestabelecidos, que permitem acesso a solicitações, registros e tratamentos automáticos de assuntos técnicos, comerciais e financeiros de interesse do **ASSINANTE** relativos à prestação dos serviços contratados junto à **PRESTADORA**;
- z) **TELEATENDIMENTO**: atendimento ao **ASSINANTE** por telefone, disponível através de discagem direta gratuita pelo número 0800 215 7585 ou números telefônicos locais (cuja os números, bem como os horários de funcionamento por tipo de assunto podem ser obtido na Internet no endereço [www.completa.vc/fale-conosco](http://www.completa.vc/fale-conosco));
- aa) **CENTRAL DO CLIENTE WEB**: atendimento ao **ASSINANTE** por internet no site da **PRESTADORA** em [central.completa.vc](http://central.completa.vc);
- ab) **APP CENTRAL COMPLETA**: atendimento ao **ASSINANTE** por aplicativo da **PRESTADORA**, disponível para instalação nas lojas Apple Store ou Google Play;
- ac) **ATENDIMENTO PESSOAL**: atendimento ao **ASSINANTE** em uma das **UNIDADES DE ATENDIMENTO** da **PRESTADORA** (cuja os endereços e horários de funcionamento podem ser obtido na Internet no endereço [www.completa.vc/fale-conosco](http://www.completa.vc/fale-conosco));
- ad) **PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO**: código informado ao **ASSINANTE** pela **CENTRAL DE ATENDIMENTO** para acompanhamento das tramitações;
- ae) **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**: canal disponível ao **ASSINANTE** para comentários, sugestões e reclamações, por telefone, disponível através de discagem direta gratuita pelo número 0800 215 7550 ou por e-mail [relacionamento@completa.vc](mailto:relacionamento@completa.vc) (com horários de funcionamento comercial que podem ser obtido na Internet no endereço [www.completa.vc/fale-conosco](http://www.completa.vc/fale-conosco));
- af) **OUIDORIA**: canal disponível ao **ASSINANTE** como última instância para situações excepcionais e reclamações não solucionadas pelos canais regulares da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** da **PRESTADORA** de forma satisfatória. Disponível, por telefone através de discagem direta gratuita pelo número 0800 215 7552 ou por formulário eletrônico em [www.completa.vc/ouvidoria](http://www.completa.vc/ouvidoria);

### 3 DO OBJETIVO

3.1 Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, os SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) e/ou os SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA) e/ou SERVIÇOS DIVERSOS e/ou LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS como SOLUÇÕES E SERVIÇOS formados por família (INTERNET, TELEFONIA, TV, SEGURANÇA e AUTOMAÇÃO), classe, linha e tipo que formam cada SOLUÇÃO E SERVIÇO com suas CARACTERÍSTICAS E FATORES de ofertas e qualquer outro critério de diferenciação, ou PACOTE DE PLANOS com concessão de benefícios e/ou vantagens especiais mediante CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA, por MODALIDADE (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA), com todas as condições apresentadas pela **PRESTADORA** e aceita pela **ASSINANTE** na ADESÃO.

### 4 DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

4.1 A ADESÃO foi realizada pelo **ASSINANTE** com orientação de um vendedor da **PRESTADORA**, em visita (i) no endereço do **ASSINANTE** ou (ii) em nossas UNIDADES DE ATENDIMENTO ou (iii) em nossos PLANTÕES DE VENDAS ou (iiii) por telefone ou pelo site da **PRESTADORA** quando (iiii) via internet (e-commerce) de forma clara e intuitiva pelo próprio **ASSINANTE**, conforme TERMO/PEDIDO DE ADESÃO que passará a ser parte integrante deste instrumento.

4.2 O presente instrumento contratual e outros que são parte integrante deste, além de ser disponibilizado ao **ASSINANTE** na ADESÃO, encontra-se também disponível na internet por meio do site da **PRESTADORA**, no endereço [www.completa.vc/contratos-e-regulamentos/](http://www.completa.vc/contratos-e-regulamentos/) ou via internet através do sistema titulado de CENTRAL DO CLIENTE no site da **PRESTADORA** em [central.completa.vc](http://central.completa.vc) ou via Sistema APP da **PRESTADORA** titulado de CENTRAL COMPLETA.

4.3 No que se refere à ampla divulgação das presentes condições, o **ASSINANTE** recebe cópia do presente instrumento e outros que são parte integrante deste, quando da instalação física de EQUIPAMENTOS CPE em endereço solicitado por ele.

4.4 O uso do(s) PLANO(S) ou PACOTE DE PLANOS pelo **ASSINANTE**, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação dos EQUIPAMENTOS CPE no endereço solicitado por ele (mesma data de recebimento de cópia deste instrumento contratual), ou o(s) PLANO(S) ou PACOTE DE PLANOS que opera(m) de forma online, mesmo sem a instalação de EQUIPAMENTOS CPE no endereço do **ASSINANTE**, contados da data de habilitação/ativação (mesma data de recebimento de cópia deste instrumento contratual), implicam na anuência (aceitação) integral dos termos deste presente instrumento e outros que são parte integrante e da aceitação das SOLUÇÕES E SERVIÇOS, conforme ADESÃO e quando houver especificados na OS de instalação ou transferência, instalados e operando.

### 5 DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DE CADA SOLUÇÃO E SERVIÇO

5.1 O **ASSINANTE** fruirá do(s) PLANO(S) ou PACOTE DE PLANOS, ora contratado(s), para fins lícitos, de acordo com a finalidade/aplicabilidade proposta de cada SOLUÇÃO E SERVIÇO, conforme apresentado pela **PRESTADORA**, compreendido e aceito pelo **ASSINANTE** que o acarretou a ADESÃO.

5.2 A **PRESTADORA** não se responsabilizará por transações comerciais efetuadas de forma online, pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações eletrônicas por intermédio dos SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) e/ou os SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA) e/ou SERVIÇOS DIVERSOS e/ou LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS como SOLUÇÕES E SERVIÇOS, que compõe o(s) PLANO(S) ou PACOTE DE PLANOS, ora contratado(s).

5.3 O **ASSINANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do(s) PLANO(S) ou PACOTE DE PLANOS, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida dos serviços por terceiros.

### 6 DAS MODALIDADES, PLANOS, CARACTERÍSTICAS E FATORES E PARÂMETROS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

6.1 Quando da ADESÃO, o **ASSINANTE** optou por uma das MODALIDADES oferecidas: RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA, assim como uma ou mais SOLUÇÃO E SERVIÇO por família (INTERNET, TELEFONIA, TV, SEGURANÇA e AUTOMAÇÃO), classe, linha, tipo que formam as CARACTERÍSTICAS E FATORES de ofertas e são oferecidos por PLANOS ou PACOTE DE PLANOS, bem como qualquer outro critério de diferenciação oferecido pela **PRESTADORA**, tais como: periodicidade de pagamento, forma de pagamento, ÁREA DE ATENDIMENTO, entre outros, para a fruição do **ASSINANTE**, que constam no pedido de contratação (ADESÃO) e na OS de instalação, quando da sua geração.

6.2 Cada PLANO será diferenciado dos demais pela combinação de seus atributos, propriedades e razões, além de PARÂMETROS como: velocidade fornecida; garantia de velocidade; volume de tráfego de dados máximo permitido (quando limitado); horário de utilização (quando limitado); tempo de utilização (quando limitado); finalidade da utilização; quantidades de pontos; quantidade de equipamentos CPE; formato de fornecimento de equipamentos CPE; meio de acesso; quantidade de acessos/usuários simultâneos; quantidade de usuários; quantidade de equipamentos do usuário; IP fixo ou dinâmico; IP válido ou inválido; nível de serviço (SLA); interface de entrega; franquia de minutagem por tipo de chamada; recurso, conteúdo, período contratual; horário de atendimento; horário de funcionamento; e quaisquer outros que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**, em cada ÁREA DE ATENDIMENTO.

6.3 A **PRESTADORA** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir MODALIDADES e PLANOS ou PACOTE DE PLANOS a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos PARÂMETROS acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

6.4 O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a MODALIDADE e o PLANO(S) ou PACOTE DE PLANOS escolhido, limitando-se sua utilização de acordo com suas CARACTERÍSTICAS E FATORES, bem como seus PARÂMETROS, que foram compreendido, aceito e que acarretou sua ADESÃO, estando ciente, que a utilização acima dos limites contratado, contabilizados mensalmente, implicará em automática alteração específica de cada PLANO.

6.4.1 Seja qual for a alteração essa permanecerá neste estado até o fechamento do mês vigente ou pagamento da próxima fatura, a critério da **PRESTADORA**, para que seja restaurada na utilização padrão para o **ASSINANTE**.

6.4.2 Dependendo do serviço fica facultativo ao **ASSINANTE** adquirir, se disponível, através da Central de Atendimento ou do site da **PRESTADORA**, limites adicionais/complementares, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

6.5 Para o(s) PLANO(S) que há limites de utilização, esses não são cumulativos, ou seja, uma vez 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.

6.6 É facultado ao **ASSINANTE**, exceto durante a vigência do CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de PLANO(S), 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.

### 7 DA OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA

7.1 Além da escolha de MODALIDADE e PLANO(S), a **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, que consiste num conjunto de PLANOS de SOLUÇÕES E SERVIÇOS, titulados de PACOTE DE PLANOS com concessão de benefícios e/ou vantagens especiais, em caráter temporário e extraordinário, descontos nas primeiras e/ou todas mensalidades de algum PLANO e/ou degustações de PLANOS superiores aos contratados, com melhores condições de preços de contratação, dentre outros, mediante um compromisso firmado através de um CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA que passará a ser parte integrante deste instrumento.

### 8 DAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

8.1 A qualidade de cada SOLUÇÃO E SERVIÇO pode variar dependendo do meio/da rede (3G/4G/fibra/rádio) e do dispositivo de acesso (computador/celular/tablet) utilizados pelo **ASSINANTE**, principalmente quando a SOLUÇÃO E SERVIÇO depender do tráfego de dados na INTERNET originada em redes de terceiros, estando fora do controle da **PRESTADORA**.

8.2 A **PRESTADORA** utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir as CARACTERÍSTICAS E FATORES, bem como os PARÂMETROS de padrões e limites de cada PLANO estabelecidos não só pela **PRESTADORA** mas pelas regulamentações da ANATEL quando for o caso.

8.2.1 Quando de PLANOS de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) estes respeitarão as metas do Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SCM) nos termos da Resolução 574/2011 da ANATEL.

8.2.1.1 Quando de PLANOS de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) de acesso à Internet Banda Larga:

i. a velocidade instantânea mínima será de quarenta por cento da velocidade máxima contratada pelo **ASSINANTE**;

- ii. a velocidade média será de oitenta por cento da velocidade máxima contratada pelo **ASSINANTE**;
  - iii. as solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação serão atendidas em até vinte e quatro horas pela **PRESTADORA**;
  - iv. outras solicitações de serviços ou informações recebidas serão respondidas em até cinco dias úteis pela **PRESTADORA**;
- 8.2.1.2 Para a mensuração das velocidades mencionadas nos incisos acima, deverão ser observadas as orientações constantes no site [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br).
- 8.2.1.3 Caso aja outro(s) PLANO(S) ou PACOTES DE PLANOS utilizando-se simultaneamente do mesmo acesso em mais de um dispositivo, a velocidade será compartilhada e, portanto poderá sofrer variações de performance.
- 8.3 O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, os serviços poderão estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial) por dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**. A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar desconto no caso de interrupção ou degradação dos serviços caso ocorra por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do **ASSINANTE**.
- 8.4 O(s) PLANO(S) ou PACOTE DE PLANOS destina-se ao uso exclusivo do **ASSINANTE** e em uma mesma edificação, em conformidade com a MODALIDADE e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento dos serviços, por qualquer meio, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.
- 8.4.1 Apurada a irregularidade poderá ocorrer por parte da **PRESTADORA** ou por qualquer outro, denuncia junto a ANATEL da prestação de um serviço regulado e outorgado a terceiros de forma clandestina comumente conhecida como pirata, 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.

## 9 DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1 Para a efetiva entrega dos SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) de acesso à Internet Banda Larga, cabe ao **ASSINANTE** disponibilizar à **PRESTADORA** computador com as configurações mínimas necessárias e equipado com placa de rede ethernet padrão 10/100, ou superior, compatível para a prestação dos serviços.
- 9.2 Para a entrega dos SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA) e/ou SERVIÇOS DIVERSOS e/ou LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, cabe ao **ASSINANTE** disponibilizar à **PRESTADORA** smartphone ou outro meio compatível com suas plataformas de serviços, dentro das especificações técnicas indicadas pela **PRESTADORA**, conforme relacionado no site [www.completa.vc](http://www.completa.vc) ou na Central de Atendimento.
- 9.3 O Equipamento CPE de conexão do **ASSINANTE** com a rede de serviços (SCM) da **PRESTADORA** será conforme MODALIDADE e PLANO(S) adquirido pelo **ASSINANTE**, por Fibra Ótica ou por Rádio.
- 9.3.1 Quando a conexão à rede de serviços (SCM) da **PRESTADORA** é estabelecida através de Fibra Ótica, a **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE** um equipamento tipo Modem Ótico CPE e quando por Rádio, a **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE** um equipamento tipo Rádio CPE.
- 9.4 A **PRESTADORA** a seu critério, indicará na negociação comercial e na OS, se equipamento utilizado como EQUIPAMENTO CPE de conexão do **ASSINANTE** com a rede de serviços (SCM) da **PRESTADORA** será fornecido através de aquisição ou em comodato ou em regime de LOCAÇÃO.
- 9.5 É vedado ao **ASSINANTE** remover os Equipamentos CPE do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação, bem como efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos aparelhos 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.
- 9.5.1 Em casos de danificação de qualquer EQUIPAMENTOS CPE e/ou instalação em decorrência de manutenção indevida pelo **ASSINANTE** ou preposto designados por ele, o **ASSINANTE** arcar com os custos de TAXA DE SERVIÇO/VISITA TÉCNICA e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **ASSINANTE**.

## 10 DO COMODATO OU DA LOCAÇÃO FACULTATIVA DOS EQUIPAMENTOS

- 10.1 Quando da LOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS CPE, este se dará durante o período de prestação dos serviços e mediante o pagamento mensal, conforme valores praticados pela **PRESTADORA**, cobrados na mesma fatura e que já fazem parte do valor total da MODALIDADE e PLANO(S) ou PACOTE DE PLANOS contratado(s), como LOCAÇÃO DE BENS MÓVEIS.
- 10.2 Quando dos EQUIPAMENTOS CPE em COMODATO, este se dará durante o período de prestação dos serviços.
- 10.3 Sendo a **PRESTADORA** a legítima proprietária dos EQUIPAMENTOS CPE objeto da LOCAÇÃO ou COMODATO, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver à **PRESTADORA** tais EQUIPAMENTOS CPE locados ou comodatados, indicados na OS de instalação ou troca, no mesmo estado em que os recebeu, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor dos EQUIPAMENTOS CPE vigente à época do pagamento.
- 10.4 Caso os EQUIPAMENTOS CPE apresentem defeito ou mau-funcionamento estes serão substituídos sem custo, salvo quando houver a queima por mau-uso ou descarga elétrica sua substituição se dará somente com o pagamento de uma mesma nova TAXA ou DE ADESAO e/ou DE HABILITAÇÃO/ATIVACAO ou INSTALACAO com o valor vigente à época da ocorrência.
- 10.5 Em casos de danificação de equipamentos locados ou comodatados em decorrência de manutenção indevida pelo **ASSINANTE** ou preposto designados por ele, o **ASSINANTE** arcar com os custos de reposição dos EQUIPAMENTOS CPE danificados.
- 10.6 O **ASSINANTE** não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, os EQUIPAMENTOS CPE ora locados ou comodatados sem a expressa anuência, por escrito, da **PRESTADORA**.
- 10.7 Quando da desconexão dos serviços, a desinstalação dos EQUIPAMENTOS CPE deverá ser exclusivamente realizada por técnicos habilitados pela **PRESTADORA** que verificarão, no local, o estado de conservação e funcionamento dos EQUIPAMENTOS CPE, em conformidade com o disposto neste instrumento e indicados na OS de instalação ou troca. Na hipótese de desinstalação realizada pelo **ASSINANTE**, os EQUIPAMENTOS CPE 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) CPE avariado(s) e/ou adulterado(s).
- 10.8 Dos EQUIPAMENTOS CPE cedidos em regime de Locação ou Comodato, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restitui-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 dos aludidos EQUIPAMENTOS CPE, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor dos EQUIPAMENTOS CPE pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.
- 10.9 Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução dos EQUIPAMENTOS CPE, impossibilitando tal retirada pela **PRESTADORA**, no mesmo prazo disposto no item 10.3, ou de recusa na devolução, fica facultado à **PRESTADORA** emitir documento de cobrança dos referidos EQUIPAMENTOS CPE, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

## 11 DA INFRAESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

- 11.1 É do conhecimento do **ASSINANTE** que cada uma das SOLUÇÕES E SERVIÇOS oferecidas 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 de cada serviço contratado.
- 11.2 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 dos serviços, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade. Neste caso, a **PRESTADORA** não oferecerá o suporte técnico conforme estabelecido na cláusula 30 desse instrumento.

## 12 DA INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

- 12.1 A instalação dos EQUIPAMENTOS CPE necessários à fruição dos serviços só poderão ser feitas pela **PRESTADORA** ou por terceiros por ela devidamente credenciados. Cabe única e exclusivamente à **PRESTADORA**, ou a quem está indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular dos serviços, ora contratado(s).
- 12.2 Opcionalmente, e posteriormente a efetiva entrega dos serviços poderá ser realizada, mediante solicitação do **ASSINANTE**, a instalação de novos PONTOS/EQUIPAMENTOS CPE. O **ASSINANTE** arcará com custo dos EQUIPAMENTOS CPE, quando de aquisição, além de TAXAS ou DE ADESAO e/ou DE HABILITAÇÃO/ATIVACAO ou INSTALACAO ou DE SERVIÇO/VISITA TÉCNICA, bem como do acréscimo nas mensalidades quando for o caso, de acordo com a tabela vigente a época.
- 12.3 Durante a instalação e configuração dos serviços o **ASSINANTE** deverá dispor dos originais 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 daí decorrentes.

## 13 DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIL

13.1 Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica de passagem do cabeamento e/ou instalação dos EQUIPAMENTOS CPE necessários no imóvel do **ASSINANTE** a **PRESTADORA** comunicará ao **ASSINANTE** tal impossibilidade, sem que caiba ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das PARTES e tal contrato passa a ser automaticamente rescindido.

13.1.1 Salvo quando o valor de TAXA DE ADESÃO e/ou DE HABILITAÇÃO/ATIVAÇÃO OU INSTALAÇÃO dos serviços contratados, de acordo com a peculiaridade da ÁREA DE ATENDIMENTO/prestação dos serviços da **PRESTADORA** foram cobrados antecipadamente. Esse caso serão 100% (cem por cento) ressarcidos.

13.2 Tendo, ainda, interesse nos serviços, o **ASSINANTE** providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e de material a serem utilizados na execução de obra civil de adequação eventualmente necessária para atendimento 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 DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

14.1 O início da prestação dos serviços contratados, assim como o prazo de vigência, inicia-se na data de instalação e/ou habilitação/ativação dos serviços ora contratados.

14.1.1 Entende-se por habilitação/ativação a disponibilidade daquilo que foi contratado.

## 15 DO ACESSO AOS EQUIPAMENTOS

15.1 A **PRESTADORA** se reserva ao direito de efetuar, periodicamente, mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**, vistoria nos EQUIPAMENTOS CPE, visando a sua manutenção e bom funcionamento, assim como a preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação dos serviços.

15.02 Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, que pode acarretar distúrbios de ordem técnica da prestação dos serviços a diversos outros assinantes e a não garantia da qualidade dos serviços, após 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, a **PRESTADORA** poderá proceder à suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

## 16 DA CESSÃO DA ASSINATURA

16.1 Estando adimplente com suas obrigações, o **ASSINANTE** poderá ceder à terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação dos serviços. Correrá por conta do cessionário a despesa com a transferência, de acordo com as taxas de serviço vigentes na data em que for solicitada a transferência da titularidade para novo endereço. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à **PRESTADORA** se formalizada com a sua interveniência e desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua anuência aos termos e condições deste contrato.

16.2 No caso do **ASSINANTE** ter feito a **OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**, a cessão da assinatura deverá respeitar as disposições contidas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA conforme cláusula 7 deste instrumento.

## 17 QUANDO DA MUDANÇA DE ENDEREÇO

17.1 É permitido ao **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso o **ASSINANTE** deseje transferir a prestação dos serviços contratados para endereço onde exista previsão para atendimento futuro dos serviços, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **ASSINANTE**, a prestação dos serviços será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das PARTES, exceto se houver opção prévia por **OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA** vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** a TAXA DE TRANSFERÊNCIA por ela cobrada na ocasião.

## 18 DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

18.1 Cabe ao **ASSINANTE** comunicar à **PRESTADORA** tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos EQUIPAMENTOS CPE, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico para contato.

18.2 No ato da ADESÃO ao presente contrato, o **ASSINANTE** autoriza que seus dados pessoais integrem ao banco de dados da **PRESTADORA** e o envio de informações sobre lançamentos, ofertas especiais e promoções da **PRESTADORA**, ressaltando-se, a qualquer tempo, o direito do **ASSINANTE**, que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de Atendimento da **PRESTADORA** e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

## 19 DAS FORMAS E MODALIDADES DE COBRANÇA

19.1 O valor de TAXA DE ADESÃO e/ou DE HABILITAÇÃO/ATIVAÇÃO ou INSTALAÇÃO dos serviços contratados poderão, a critério da **PRESTADORA**, de acordo com a peculiaridade da ÁREA DE ATENDIMENTO/prestação dos serviços ser cobrados antecipadamente ou posteriormente a execução, conforme ADESÃO.

19.1.1 Este valor poderá ser ou não parcelado através de boleto bancário, cartão de crédito ou cartão de débito.

19.1.1.1 Quando do valor antecipado esse deverá estar quitado para liberação do agendamento da instalação/habilitação/ativação.

19.1.1.2 Quando posterior, a primeira parcela ou parcela única vencerá em até três dias úteis da instalação/habilitação/ativação.

19.2 Os pagamentos das MENSALIDADES dos valores mensais serão através de fatura/boleto bancário.

19.2.1 A data de vencimento das faturas/boletos bancários serão de acordo com o optado pelo **ASSINANTE** na ADESÃO (5, 7, 10, 15, 20, 25).

19.2.2 A **PRESTADORA** oferecerá PLANO(S) ou PACOTE DE PLANOS alternativos nas formas de pagamento das MENSALIDADES, que poderão ser em forma de pós-pago, pré-pago ou combinação de ambos.

19.2.2.1 A forma de pagamento pós-pago se refere à quitação de débitos decorrentes a prestação dos serviços por um determinado intervalo de tempo, comumente cobrados a 30 (trinta) dias, mês-subsequente ou mês-corrente a prestação dos serviços.

19.2.2.1.1 Quando da Instalação/Habilitação/Ativação executada entre os dias 19 e 31, estarão sujeitas a PRO-RATA-DIE do valor mensal na próxima fatura.

19.2.2.2 A forma de pagamento pré-pago se refere à aquisição antecipada de créditos destinados à fruição dos serviços.

19.2.2.2.1 O prazo de validade dos créditos serão de 30 (trinta) dias da data de pagamento efetuado pelo **ASSINANTE**.

19.3 Fica a critério da **PRESTADORA** liberar ou não a ADESÃO pelo **ASSINANTE** com restrições de crédito.

19.3.1 Havendo restrições de crédito a condição padrão de ADESÃO será na forma de pagamento pré-pago para fruição dos serviços.

19.4 A **PRESTADORA** disponibilizará mensalmente ao **ASSINANTE** a fatura/boleto bancário correspondente: via correio eletrônico (e-mail), via internet através do sistema titulado de CENTRAL DO CLIENTE através de login e senha no site da **PRESTADORA** em central.completa.vc ou via Sistema APP da **PRESTADORA** titulado de CENTRAL COMPLETA através de login e senha ou em uma das UNIDADES DE ATENDIMENTO da **PRESTADORA** (cuja os endereços e horários de funcionamento podem ser obtido na Internet no endereço [www.completa.vc/fale-conosco](http://www.completa.vc/fale-conosco)).

19.4.1 O **ASSINANTE** deve responsabilizar-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado na ADESÃO.

19.5 A **PRESTADORA** descarta qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo **ASSINANTE** das faturas/boletos bancários, em virtude de greves dos Correios ou por motivos de caso fortuito ou de força maior, mas caso o **ASSINANTE** exija será cobrada pela **PRESTADORA** mensalmente taxa extra de serviço de despacho.

19.6 O não recebimento da fatura/boleto bancário até seu vencimento não isenta a responsabilidade do **ASSINANTE** de realizar o pagamento, dos valores por ele devidos, até o prazo de vencimento.

19.7 Quando oferecido pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas trimestral, semestral ou anual, referentes à prestação dos serviços, ou ainda a qualquer outro período acordado entre as PARTES.

## 20 DOS REAJUSTES 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, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor IPC (FIPE), ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

20.2 A **PRESTADORA** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo **ASSINANTE** por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência.

## 21 DOS EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS/EQUILÍBRIO CONTRATUAL

21.1 A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

21.2 Caso ocorra fato, evento ou sucessão de fatos ou eventos fora do controle da **PRESTADORA**, significativamente onerosos, especialmente os decorrentes de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, que afetem adversamente seus custos, a **PRESTADORA** poderá revisar, extraordinariamente, o preço e condições da prestação dos serviços, desde que avise o **ASSINANTE**, com antecedência mínima de 30 (tinta) dias da data de sua entrada em vigor, sem prejuízo do reajuste previsto na cláusula 20 deste instrumento. Se o **ASSINANTE** não aceitar a supracitada revisão poderá cancelar os serviços, rescindindo-se o contrato de pleno direito, sem qualquer ônus, encargos ou multa. Na hipótese de o **ASSINANTE** aceitar a supracitada revisão, o preço resultante da revisão extraordinária, permanecerá inalterado pelo período previsto na cláusula 20, sendo que, a partir da data em que passou a vigorar o preço revisado, terá início a contagem do novo prazo para reajuste. As disposições relativas ao novo prazo para reajuste não se aplicam à revisão de que trata o item anterior desta cláusula.

21.3 Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à **PRESTADORA** a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 dias ao **ASSINANTE**.

## 22 DO ATRASO NO PAGAMENTO

22.1 O não pagamento, por parte do **ASSINANTE**, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora à razão 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 a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

22.2 A eventual tolerância da **PRESTADORA** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese do(s) PLANO(S) de serviços escolhido(s) pelo **ASSINANTE** prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar, antes da respectiva data de vencimento, à **PRESTADORA** o seu não recebimento, sob pena de aplicação de correção e multa na forma da cláusula 22.01.

## 23 DO INADIMPLEMENTO

23.1 Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o **ASSINANTE** será considerado devedor, podendo neste caso a **PRESTADORA**:

- após cinco dias do atraso notificar (aviso de cobrança) o **ASSINANTE** e iniciar seus mecanismos de cobrança por si ou por intermédio de terceiros por ela devidamente credenciados, até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos;
- com quinze dias da primeira notificação suspender parcialmente o provimento dos serviços;
- com trinta dias da suspensão parcial, suspender na totalidade o provimento dos serviços;
- com trinta dias da suspensão total, efetuar o cancelamento dos serviços e a rescisão do contrato de prestação de serviço até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previsto;

23.2 No término do prazo de validade dos créditos quando na forma de pagamento pré-pago, a **PRESTADORA** neste caso poderá:

- após cinco dias da falta de recarga de créditos notificar (aviso de cobrança) o **ASSINANTE** e suspender na totalidade o provimento dos serviços que não dependem de consumo de créditos;
- com trinta dias da suspensão total, efetuar o cancelamento dos serviços e a rescisão do contrato de prestação de serviço até uma nova recarga de créditos;

23.3.1 Quando o inadimplemento alcançar o cancelamento dos serviços caberá ao **ASSINANTE** o pagamento da TAXA DE SERVIÇO vigente à época de seu RELIGAMENTO (RECONEXÃO), na hipótese de liquidação do(s) débito(s).

23.3.2 Com a rescisão do contrato a **PRESTADORA** incluirá o(s) registro(s) do(s) débito(s) em atraso existentes no sistemas de proteção de crédito (inscrição no cadastro de inadimplentes SPC), mantendo-o inscrito até que solva todas as pendências decorrentes do uso dos serviços ora contratados ou pelo prazo legal.

23.3.3 Caso o **ASSINANTE** efetue a quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos ou nova recarga de créditos quando da forma de pagamento pré-pago antes da rescisão do presente contrato, a prestação dos serviços serão restabelecidas em 24 horas contadas a partir do conhecimento e registro em sistema da quitação total do(s) débito(s) ou inserção de créditos quando de pré-pago.

23.4 Caracterizado o inadimplemento, total ou parcial, de quaisquer pagamentos referentes à prestação dos serviços ora contratados, acarretará necessariamente e automaticamente a suspensão e/ou cancelamento e rescisão dos serviços, sem que assista ao **ASSINANTE** direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, a qualquer tempo o pagamento à **PRESTADORA** dos eventuais saldos devedores, nos preços fixados e suas correções, baseados neste presente instrumento e outros que venham a fazer parte integrante.

23.5 A suspensão dos serviços, em caso de inadimplência, é uma faculdade da **PRESTADORA** e uma eventual tolerância por parte da **PRESTADORA** com relação à dilação do prazo para suspensão e/ou cancelamento e rescisão não será interpretada como novação contratual.

23.6 Em caso de suspensão total do provimento dos serviços, ou em prazo inferior estabelecido na legislação em vigor, a **PRESTADORA** poderá efetuar o recolhimento dos EQUIPAMENTOS CPE eventualmente locados ou comodados, se for o caso.

23.7 No caso de extinção da prestação dos serviços dada a rescisão, os serviços somente serão disponibilizados novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova TAXA ou DE ADESÃO e/ou DE HABILITAÇÃO/ATIVÇÃO ou INSTALAÇÃO, pela tabela vigente à época, ou seja, o **ASSINANTE** deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

23.8 A **PRESTADORA** providenciará a solicitação de exclusão dos dados do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

## 24 DO PRAZO

24.1 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e/ou habilitação/ativação e efetiva disponibilização dos SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) e/ou os SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA) e/ou SERVIÇOS DIVERSOS e/ou LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS como SOLUÇÕES E SERVIÇOS ora contratados.

24.2 Na hipótese de o **ASSINANTE** optar pela OPÇÃO DE FIDELIDADE dos serviços ora contratados, nos moldes do CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA, parte integrante deste instrumento, o referido contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, prorrogando-se automaticamente por tempo pré-determinado findo de cada período.

## 25 DA RESCISÃO CONTRATUAL

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

- seja cancelada a autorização outorgada à **PRESTADORA** pelo Órgão Federal competente, ANATEL;
- o **ASSINANTE** que definitivamente não tenha mais interesse nos serviços ora contratados, deverá comunicar sua decisão à **PRESTADORA**, agendando a data de sua desconexão, devendo ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, bem como, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios e/ou vantagens especiais condicionados ao CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA;
- o endereço indicado pelo **ASSINANTE** para a instalação na ADESÃO não apresente, ou deixe de apresentar, condições técnicas e de segurança, ou ainda, quando não esteja autorizado por terceiros diretamente envolvidos, como CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção dos serviços, não acarretando à **PRESTADORA** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

d) o **ASSINANTE** utilize indevidamente os serviços, através da adulteração de EQUIPAMENTOS CPE e/ou sinais por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir de vantagens e benefícios diferente do que efetivamente contratado com a **PRESTADORA**;

25.2 Qualquer das PARTES poderá rescindir o presente contrato, na hipótese de violação de qualquer de suas cláusulas, A **PRESTADORA** resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

a) sejam suspensos/cancelados os serviços ao **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) a reprodução indevida dos sinais transmitidos, quer por cópia, quer por utilização em número superior ao de pontos e de forma diversa do 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**;

c) o **ASSINANTE**, recorrentemente, extrapole os limites/parâmetros de seu(s) PLANO(S), quando limitado e, ao ser convidado a migrar para plano compatível com sua efetiva utilização, se recuse a assim proceder;

d) Haja constatação, por parte da **PRESTADORA**, de que o **ASSINANTE** está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento.

25.3 Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE** que tenha optado por benefícios da OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA na forma prevista no item 07 deste instrumento, assim como ao **ASSINANTE** que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da rescisão, os EQUIPAMENTOS CPE de propriedade da **PRESTADORA** que lhe tenham sido, eventualmente, cedidos em regime de LOCAÇÃO ou COMODATO, na forma do disposto na cláusula 10 deste contrato.

25.4 Decorrido o prazo previsto no item anterior, a **PRESTADORA** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança contra o **ASSINANTE**.

25.5 O contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelo **ASSINANTE**, quando comprovado desrespeito às suas cláusulas pela **PRESTADORA**.

## 26 DA SEGURANÇA

26.1 Ao **ASSINANTE** compete a instalação, bem como também a manutenção de software ou hardware de segurança atualizado (de controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seus equipamentos, tipo computador, celular, tablet... 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 a dados e informações pessoais do **ASSINANTE**.

## 27 DAS 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, por conta própria ou por seus prepostos, qualquer alteração das instalações físicas, bem como configurações, executadas e entregues pela **PRESTADORA**, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à **PRESTADORA**, arcando com seu respectivo preço por ela praticado através da TAXA DE SERVIÇO/VISITA TÉCNICA a época;

b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações nos sistemas e/ou nos EQUIPAMENTOS CPE utilizados na prestação dos serviços;

c) utilizar a rede da **PRESTADORA** para utilização de serviços não contratados.

## 28 DAS PRATICAS LESIVAS

28.1 Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas aos serviços prestados 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 dos EQUIPAMENTOS CPE fornecidos 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 servidores ou contas cuja o 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 como através 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.

## 29 DA 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 - INTERNET, 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 SUPORTE E ATENDIMENTO

30.1 A **PRESTADORA** coloca à disposição do **ASSINANTE** os seguintes canais para lhe ser prestado suporte e atendimento referente a assuntos técnicos, comerciais e financeiros: (1) via telefone no TELEATENDIMENTO com discagem direta gratuita (cuja os números telefônicos e horários de funcionamento podem ser obtido na Internet no endereço [www.completa.vc/fale-conosco](http://www.completa.vc/fale-conosco)), (2) via internet através do sistema CENTRAL DO CLIENTE no site da **PRESTADORA** em [central.completa.vc](http://central.completa.vc) ou (3) via sistema APP da **PRESTADORA** titulado de CENTRAL COMPLETA ou (4) em uma das Unidades de Atendimento da **PRESTADORA** (cuja os endereços e horários de funcionamento podem ser obtido na Internet no endereço [www.completa.vc/fale-conosco](http://www.completa.vc/fale-conosco)), todos para tratar de assuntos técnicos, comerciais e financeiros de interesse do **ASSINANTE** relativos à prestação dos serviços contratados junto à **PRESTADORA**.

30.2 Os canais para suporte técnico funcionam 24 horas por dia, todos os dias da semana.

30.3 Nas situações de suporte técnico com deslocamento improdutivo do técnico, (i) quando previamente agendado e houver a ausência do **ASSINANTE** e/ou acesso impossibilitado ou (ii) for constatado que não há problemas nos serviços prestados, bem como nos EQUIPAMENTOS CPE da **PRESTADORA**, mas sim nos equipamentos ou serviços contratados junto a terceiros pelo **ASSINANTE**, o **ASSINANTE** arcará com os custos de TAXA DE SERVIÇO/VISITA TÉCNICA da tabela de valores vigente à época.

30.4 Para todo suporte técnico e/ou atendimento, será permitido o acompanhamento das tramitações pelo **ASSINANTE** de todas as suas demandas por meio de PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO.

30.4.1 O acompanhamento poderá ser efetuado através dos canais da CENTRAL DE ATENDIMENTO que são eles: via telefone através do TELEATENDIMENTO ou através do sistema CENTRAL DO CLIENTE com login e senha no site da **PRESTADORA** em [central.completa.vc](http://central.completa.vc) ou via o sistema APP da **PRESTADORA** titulado de CENTRAL COMPLETA ou em uma das Unidades de Atendimento da **PRESTADORA**.

## 31 DA NOVAÇÃO

31.1 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.

### 32 DA SUCESSÃO

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

### 33 DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

33.1 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](http://www.anatel.gov.br), através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

### 34 DO FORO

34.1 As **PARTES** elegem o foro da Comarca do domicílio do **ASSINANTE** para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo, 08/02/2021

**PRESTADORA**  
COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA  
SÃO PAULO

**#assinatura\_digital#**

**ASSINANTE**

Cliente COMPLETA Telecomunicações Ltda  
CNPJ/CPF: 26.227.978/0001-84 - DATA DE NASCIMENTO:  
Rua Júlio de Castilhos, 1143 Sala 05, Belenzinho - São Paulo/SP - São Paulo - CEP 03059005  
suporte@completa.vc,aureliocorretora@gmail.com  
08002157585 - 1132157555 - 1132157555

Contrato: 87656

Comercial Responsável: Não informado