



CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO VELOX SEM FIXO CATEGORIA RESIDENCIAL

OI S.A., com sede na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua do Lavradio, 71, n. 2, Centro, inscrita no CNPJ sob o n. 76.535.764/0001-43, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, a seguir denominada simplesmente **Oi**, e de outro lado, o **ASSINANTE**, resolvem celebrar o presente **Contrato de Adesão ao SERVIÇO VELOX SEM FIXO Categoria Residencial (“Contrato”)**, mediante as cláusulas e condições adiante descritas. Para efeitos deste Contrato aplicam-se as seguintes definições:

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

ASSINANTE - Pessoa física que adere a este Contrato.

ASYMMETRIC DIGITAL SUBSCRIBER LINE (ADSL) - Tecnologia que permite a prestação de serviços mediante a transmissão de dados digitais de alta velocidade sobre um par de fios de cobre. A assimetria consiste na oferta de uma capacidade de transmissão significativamente maior para download (dados recebidos pelo **ASSINANTE**) do que upload (dados enviados pelo **ASSINANTE**).

HABILITAÇÃO - Procedimentos que permitem a ativação do **SERVIÇO VELOX SEM FIXO**, usando como suporte o par metálico da **REDE EXTERNA** da Oi e a **REDE INTERNA** do **ASSINANTE**.

KIT ACESSO VELOX SEM FIXO - Conjunto de dispositivos que permite a instalação e prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**.

São partes integrantes do **KIT ACESSO VELOX SEM FIXO**:

- a) 01 CD de instalação padrão **Oi**;
- b) 01 Guia de instalação rápida;

MENSALIDADE - Valor de trato sucessivo mensal pago pelo **ASSINANTE** à **Oi** durante toda a prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço e a uma franquia mensal de *bits* ou horas de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado.

MODEM ADSL - Equipamento terminal, indispensável ao acesso e fruição do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**.

OPERAÇÃO ASSISTIDA - Comparecimento de técnico do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** ao local de fornecimento do **SERVIÇO ACESSO VELOX**

SEM FIXO, para a execução dos serviços de instalação do **KIT ACESSO VELOX SEM FIXO** em um único ponto da **REDE INTERNA**.

PLANO DE SERVIÇO – Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR) - Ponto de conexão física da **REDE EXTERNA** com a **REDE INTERNA**.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO (RAT) - Documento que deverá ser disponibilizado e assinado pelo **ASSINANTE** no caso de solução de reparo, **OPERAÇÃO ASSISTIDA**, retirada, mudança de endereço e quaisquer serviços realizados no ambiente do **ASSINANTE**.

REDE EXTERNA - Segmento da rede de telecomunicações da **Oi** que se estende do **PTR**, inclusive, ao Distribuidor Geral de uma Estação Telefônica.

REDE INTERNA - Segmento da rede de telecomunicações que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo **ASSINANTE** e se estende exclusivamente até o **PTR**.

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) - Trata-se de um serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a **ASSINANTES** dentro de uma área de prestação de serviço.

SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO - Serviço de telecomunicações, prestado sob a outorga de **SCM**, que consiste no provimento ao **ASSINANTE** de acesso à rede de dados da **Oi**, usando tecnologia **ADSL** e tendo como suporte o par metálico da rede da **Oi**, quando do acionamento do discador do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**.

TESTE DE INSTALAÇÃO - Consiste na realização de teste no par metálico da **REDE EXTERNA** a ser usado para instalação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, a fim de verificar a existência de condições técnicas favoráveis à prestação do serviço. A verificação é realizada entre o distribuidor geral da estação telefônica e o **PTR** do **ASSINANTE**.

TABELA DE PREÇOS (TP) - Tabela de Preços da **Oi**, disponível para consulta no site www.oi.com.br.

VISITA TÉCNICA - Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo **ASSINANTE**, para realização de verificação da qualidade da prestação do serviço. Esta visita será cobrada de acordo com a **TP**.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem como objeto a prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**.

1.2. São requisitos permanentes e indispensáveis para o acesso e fruição do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**:

- I) Resultado positivo do **TESTE DE INSTALAÇÃO**;
- II) **KIT ACESSO VELOX SEM FIXO**;
- III) **MODEM**;
- e
- IV) Micro computador configuração mínima indicada pela **Oi** (conforme o site www.oi.com.br).

1.3. A prestação do serviço compreende a disponibilização e manutenção dos meios de transmissão de dados necessários à prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** pela **Oi**.

1.3.1. Não estão incluídos no disposto no item 1.1:

- a) a instalação, operação e manutenção da **REDE INTERNA** do **ASSINANTE**;

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO

2.1. O **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** será prestado ao **ASSINANTE** mediante a adesão ao presente Contrato e a um dos **PLANOS DE SERVIÇO** publicados no site da **Oi**, www.oi.com.br.

2.2. Sem prejuízo do previsto no item 2.3 abaixo, as faixas de velocidade mencionadas nos **PLANOS DE SERVIÇO** não são garantidas pela **Oi**.

2.3. A velocidade do acesso garantida pela **Oi** é até o **PTR**. Eventualmente, em razão das características técnicas da **REDE INTERNA** do **ASSINANTE**, a velocidade poderá sofrer interferências que resultarão numa velocidade de navegação menor do que a contratada.

2.4. O **ASSINANTE** fará jus a uma franquia de consumo de dados mensal, proporcional à velocidade contratada, conforme a tabela abaixo:

Velocidade até	600 kbps	1 Mbps	2Mbps	5 Mbps	10 Mbps
Franquia de dados	20 GB	40 GB	50 GB	60 GB	80 GB

2.4.1. Assim que esgotada a respectiva franquia mensal de dados, a **Oi** poderá, a seu exclusivo critério, reduzir a velocidade contratada pelo cliente para até 300 kbps até o final do respectivo mês. Tão logo se

inicie o mês subsequente, a **Oi** restaurará a velocidade do cliente ao mesmo patamar em que foi originalmente contratada.

2.5. A disponibilização do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** é permanente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, excetuando as paradas para manutenção emergenciais, interrupções preventivas ou programadas e ainda eventuais substituições de equipamentos. As interrupções preventivas que possam causar interferência no desempenho do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** serão informadas ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de 07 (sete) dias no site www.oi.com.br.

2.5.1. As interrupções preventivas mencionadas no item 2.5 supra dar-se-ão, em qualquer dia da semana no horário de 00:00 hora até 06:00 horas

2.5.2. Quando as interrupções descritas no *caput* causarem comprovada interferência no desempenho, a **Oi** concederá ao **ASSINANTE** desconto na **MENSALIDADE** à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas.

2.6. O **ASSINANTE** terá atendimento especializado (*Call Center*), através do número 103 31. Os endereços para atendimento por correspondência, meio eletrônico e dos Setores de Atendimento da **Oi**, bem como qualquer alteração nessas informações, podem ser consultados no site www.oi.com.br.

2.7. O **ASSINANTE** que não conseguir completar a instalação do CD fornecido no **KIT ACESSO VELOX SEM FIXO** poderá solicitar a **OPERAÇÃO ASSISTIDA**, para um único ponto da **REDE INTERNA**, arcando com os eventuais custos desta visita.

2.8. É facultado ao **ASSINANTE** o acesso a outros serviços vinculados ao **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, mediante pagamento adicional dos mesmos e viabilidade técnica para sua **INSTALAÇÃO**.

2.9. O **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** será considerado habilitado após o **TESTE DE INSTALAÇÃO** do mesmo, efetuado pela **Oi** no **PTR** do **ASSINANTE**, salvo quando tenha sido contratada a **OPERAÇÃO ASSISTIDA**.

2.10. Para instalação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** será atribuído pela **Oi**, via rede IP, um endereço IP válido e dinâmico.

2.11. A conexão do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** com outros serviços de telecomunicações, bem como a oferta de quaisquer serviços utilizando o **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** como suporte, deverá ser realizada de acordo com a regulamentação de telecomunicações e respeitando os termos do presente Contrato.

2.12. Em observação à regulamentação da **ANATEL**, é vedada a utilização do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** para a oferta de serviço com as

características do **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)** destinado ao público em geral.

2.13. É vedado ao **ASSINANTE** disponibilizar, através do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, servidores de e-mail (**SMTP**), **FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo)**, rede privativa virtual (**VPN - Virtual Private Network**), http, **TELNET**, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer outras conexões entrantes.

2.14. O **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** é prestado exclusivamente ao **ASSINANTE**, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços ou produtos relacionados ao **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**.

2.15. A prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** inclui promocionalmente Concessão de modem em regime de comodato de acordo com as regras constantes deste Regulamento.

2.16. O **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, não suporta conexões **TCP (Transmission Control Protocol)** e **UDP (User Datagram Protocol)** entrantes, impossibilitando seu uso para a disponibilização de servidores.

2.17. O **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** foi desenvolvido para a transmissão de dados e algumas de suas características técnicas podem, eventualmente, degradar a qualidade de outros sinais, em especial sinais de voz, que venham a ser por meio dele transmitidos.

2.18. O **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** é prestado exclusivamente ao **ASSINANTE** na área de Outorga da Oi S.A. Região 2 do PGO, exceto nos Setores 20 (Municípios de Londrina e Tamarana, no Estado do Paraná), 22 (Município de Paranaíba, no Estado de Mato Grosso do Sul), e 25 (Municípios de Buriti Alegre, Cachoeira Dourada, Inaciolândia, Itumbiara, Paranaiguara e São Simão, no Estado de Goiás).

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1. Pela prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, o **ASSINANTE** pagará à **Oi** os valores estabelecidos em sua **Tabela de Preços (TP)**, disponível no site www.oi.com.br, referentes à:

- a) **HABILITAÇÃO**;
- b) **MENSALIDADE**;
- c) **OPERAÇÃO ASSISTIDA**;
- d) Eventual realização de **VISITA TÉCNICA**.

3.2. Extraordinariamente, a título de promoção transitória e por tempo limitado, a **Oi** poderá conceder ao **ASSINANTE**, mediante adesão a ofertas e/ou **PLANOS DE SERVIÇO**:

- a) Franquia de *bits* ou horas trafegados;
- b) Parcelamento, desconto, postergação do pagamento e ainda isenção do valor referente à **HABILITAÇÃO** e/ou **OPERAÇÃO ASSISTIDA** do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**;
- c) Concessão de desconto na **MENSALIDADE**;
- d) Cessão não onerosa com desconto ou doação do **KIT ACESSO VELOX SEM FIXO** ao **ASSINANTE**;

3.2.1. Os regulamentos das promoções e ofertas a serem efetuadas pela **Oi** estabelecerão os respectivos períodos de vigência, as regras para adesão e as carências vinculadas aos descontos concedidos, respeitando o prazo mínimo de vigência estabelecido neste Contrato.

3.2.2. No caso de promoções em que sejam concedidos descontos ou isenções sobre o tráfego cursado, a **Oi** deverá informar aos **ASSINANTES**, com 30 (trinta) dias de antecedência, a data de interrupção dos referidos descontos ou isenções.

3.3. A cobrança do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** será iniciada no prazo de 8 (oito) dias, a contar da data de adesão, conforme item 5.1.1.

3.4. A **MENSALIDADE**, no mês de adesão ao **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, será cobrada proporcionalmente ao número de dias em que o **ASSINANTE** usufruir os serviços contratados.

3.5. Os preços decorrentes da prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** serão reajustados anualmente pelo índice de variação do IGP-DI (FGV), ou índice que venha a substituí-lo, tendo como data base o dia 1º (primeiro) de junho.

3.6. Relativamente às interrupções ou reduções na qualidade do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** resultantes de causas comprovadamente atribuíveis à **Oi**, será concedida ao **ASSINANTE** desconto sobre o valor da **MENSALIDADE**, no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$Vd = (Vm/1440) \times N$, sendo:

Vd = Valor do desconto

Vm = Valor da **MENSALIDADE**

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos de paralisação.

1440 = 24horas x 60 minutos = 1440 minutos por dia

3.6.1. Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **Oi**.

3.6.2. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que frações de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

3.7. O **ASSINANTE** não terá direito ao desconto sobre a **MENSALIDADE** caso as interrupções ou reduções na qualidade do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** decorram de problemas em sua **REDE INTERNA**, no **MODEM**, em casos fortuitos e de força maior ou ainda nas interrupções decorrentes de problemas provocados por terceiros.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E SANÇÃO POR FALTA DE PAGAMENTO

4.1. A cobrança do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** será feita pela **Oi** por meio de documento de cobrança, com discriminação dos valores e tributos devidos. O não recebimento do referido documento de cobrança, seja por extravio, perda ou qualquer outro motivo, não servirá como justificativa para o não pagamento do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, devendo o **ASSINANTE** solicitar a segunda via do documento junto à **Oi**.

4.2. Os pagamentos poderão ser efetuados através da rede bancária ou de qualquer outro estabelecimento autorizado pela **Oi**. Não obstante, aqueles efetuados através de cheque ficarão condicionados à regular compensação bancária.

4.3. O não pagamento do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao **ASSINANTE**:

a) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, bem como correção monetária até a data do efetivo pagamento; e

b) além dos encargos moratórios, o **ASSINANTE** ainda estará sujeito ao bloqueio total do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** após 15 (quinze) dias de inadimplência, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais, ficando o restabelecimento do serviço condicionado à compensação do pagamento do(s) valor(es) devidos à **Oi**, incluindo, mas não se limitando a, o valor referente à(s) **MENSALIDADE(S)** em atraso, acrescido(s) da multa, atualização monetária e juros de mora, bem como a realização de nova verificação de viabilidade técnica.

4.4. O bloqueio do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, conforme previsto no item 4.3, alínea b, acima, será feito mediante comunicação prévia com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1. O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de adesão ao **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, desde que não haja expressa manifestação contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.1.1. Será considerada data de adesão aquela em que o **ASSINANTE** manifestou seu interesse expresso de contratar o **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, seja por atendimento telefônico ou contratação pela internet.

5.2. Após o cancelamento do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, o **ASSINANTE** que desejar nova prestação deste serviço deverá firmar novo Contrato de Adesão ao **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, sujeitando-se às condições técnicas disponíveis à época da solicitação, para o endereço de **HABILITAÇÃO** indicado, aos eventuais **PLANOS DE SERVIÇO** e ofertas.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA RESCISÃO

6.1. O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo com base nos itens abaixo, independentemente de notificação por escrito, exceto no caso da letra “b”, cuja notificação deverá ser feita com até 30 dias de antecedência:

- a) a pedido do **ASSINANTE**, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;
- b) impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**;
- c) retirada do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** do portfólio de produtos e serviços oferecidos pela Oi;
- d) determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**;
- e) dissolução, insolvência, recuperação judicial ou falência decretada ou requerida pelas partes;
- e) inadimplência do **ASSINANTE**; e
- f) descumprimento comprovado de quaisquer obrigações previstas neste instrumento ou na regulamentação da ANATEL pelo **ASSINANTE**.

6.2. A Oi se reserva o direito de suspender a prestação do serviço imediatamente, caso seja identificada qualquer prática do **ASSINANTE** nociva à rede de serviços da Oi, seja ela voluntária ou involuntária.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

Além das demais obrigações previstas neste Contrato e dispostos entre os artigos 41 a 58 do Regulamento do SCM, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013 da ANATEL, constituem-se obrigações do **ASSINANTE**:

7.1. manter atualizadas todas as informações cadastrais apresentadas à Oi pelo uso do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**;

7.2. realizar a manutenção de sua **REDE INTERNA** e dos equipamentos de sua propriedade;

7.3. caso a prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** seja feita com **MODEM** fornecido pela Oi, locado ou cedido em comodato, o **ASSINANTE**

ficará responsável pela posse e integridade do bem, obrigando-se a fazer a manutenção do mesmo e a devolvê-lo por ocasião da extinção ou cancelamento do Contrato, a qualquer título, nas mesmas condições de funcionamento, ressalvado o desgaste natural de uso.

7.3.1. A destruição, perda, dano ou extravio do **MODEM** de propriedade da **Oi** durante a execução do Contrato, bem como a não devolução por ocasião do término do mesmo, poderá ensejar na cobrança atualizada do valor do bem, excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior devidamente comprovadas;

7.4. é vedado ao ASSINANTE utilizar o SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO para práticas que desrespeitem a lei, a moral e os bons costumes, tais como invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade, tentar obter acesso ilegal a banco de dados de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens individuais e coletivas de e-mail (*spam mails*) de qualquer tipo de conteúdo.

7.4.1. A **Oi** não se responsabiliza pelo conteúdo, dados e informações trocados por seus usuários. O **ASSINANTE** responsabilizar-se-á integral e exclusivamente por quaisquer danos, diretos, indiretos, decorrentes e incidentes, lucros cessantes, perdas, penalidades e prejuízos de qualquer natureza que der causa, provenientes das práticas vedadas no item acima ou, ainda, por regulamentos expedidos pelas autoridades competentes ou por lei, obrigando-se a utilizar o serviço atendendo à sua finalidade e natureza;

7.5. utilizar os meios de transmissão e os equipamentos colocados à disposição do ASSINANTE exclusivamente para os fins a que se destinam, no endereço solicitado pelo mesmo, sendo vedada a cessão a terceiros a qualquer título.

7.6. na hipótese do **ASSINANTE** solicitar à **Oi** uma **VISITA TÉCNICA** para qualquer conserto ou reparo no **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** por ela fornecido, e desde que as falhas não sejam atribuídas à **Oi**, tal solicitação acarretará na cobrança de uma visita, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado à época junto à **Oi**. Tal conserto ou reparo deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da solicitação do **ASSINANTE**, sendo admitido maior prazo a pedido do mesmo.

7.7. caso o cliente solicite o cancelamento do serviço **ACESSO VELOX SEM FIXO**, o mesmo obriga-se à devolução do modem cedido em regime de comodato em até 30 dias contados da data do cancelamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS DO ASSINANTE

Além dos demais direitos previstos neste Contrato e dispostos entre os artigos 41 a 58 do Regulamento do SCM, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013 da **ANATEL**, constituem-se direitos do **ASSINANTE**:

8.1. acesso ao **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, conforme as condições ofertadas e contratadas e dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação da **ANATEL**;

8.2. Receber tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**;

8.3. Cancelar ou interromper o **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;

8.4. obter, sem ônus, mediante solicitação, a suspensão total do provimento do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, se estiver adimplente, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias. Durante essa suspensão, não será cobrada a **MENSALIDADE**;

8.5. requerer, a qualquer tempo, a cessação da suspensão a que se refere o item 8.4 acima, arcando com o pagamento dos valores devidos caso a solicitação ocorra fora dos prazos acima mencionados;

8.6. ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

8.7. a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;

8.8. receber informação adequada sobre as condições de prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

8.9. ter conhecimento de qualquer alteração nas condições de prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** que lhe atinja direta ou indiretamente, mediante acesso ao site www.oi.com.br;

8.10. ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, a partir da purgação da mora ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

8.11. encaminhar reclamações ou representações contra a **Oi**, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor, bem como a resposta eficaz e tempestiva à estas reclamações;

8.12. receber documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados pela prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, bem como ao respeito de sua privacidade nesses documentos e na utilização de seus dados pessoais pela **Oi**, salvas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

8.13. ao acesso, seja por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas efetuadas pelo **ASSINANTE** à Central de Atendimento da **Oi**, observado o prazo determinado no item 10.5 do presente Contrato;

8.14. à continuidade do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** pelo prazo contratual, observadas as condições de bloqueio, suspensão e/ou cancelamento contidas neste Contrato e demais legislação e regulamentação aplicáveis;

8.15. liberdade de escolha da prestadora;

8.16. ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

8.17. a reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

8.18. a substituição do seu código de acesso, quando necessário;

8.19. não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo questões de ordem técnica, necessárias a prestação e recebimento do serviço.

9. CLÁUSULA NONA – MIGRAÇÃO DE PLANOS DE SERVIÇO E OFERTAS

9.1. De acordo com a subcláusula 2.1 acima, o **ASSINANTE** deverá optar pela contratação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** mediante a escolha de um **PLANO DE SERVIÇO**, a ser considerado como parte integrante deste Contrato.

9.2. O **ASSINANTE** poderá solicitar a alteração do seu **PLANO DE SERVIÇO** junto à **Oi** a qualquer tempo. Neste caso, a **Oi** poderá efetuar cobranças relativas aos descontos concedidos em promoções ou ofertas realizadas quando da adesão do **ASSINANTE** ao serviço, em função do disposto nos respectivos regulamentos e termos de adesão, bem como a de uma taxa administrativa.

9.2.1. As migrações de planos solicitadas pelo **ASSINANTE** estarão sujeitas ao estudo de viabilidade técnica, cobrança de taxa de **HABILITAÇÃO** e/ou **OPERAÇÃO ASSISTIDA**.

9.3. A exclusivo critério da **Oi**, o **ASSINANTE** poderá migrar de oferta, desde que respeitados os novos prazos de carência e multa aplicáveis à nova oferta.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA OI

Além das demais obrigações previstas neste Contrato e na regulamentação vigente, constituem-se obrigações da **Oi**:

10.1. respeitar os termos e condições previstos neste Contrato, as disposições do Regulamento do SCM, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013, e demais normas editadas pela **ANATEL**, bem como, tornar disponíveis todas as informações relativas a preços, condições de prestação do serviço e possíveis alterações com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

10.2. prestar o **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** dentro dos mais altos padrões de qualidade técnica, no endereço indicado pelo **ASSINANTE** e desde que haja condições técnicas para instalação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**. Tal instalação deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da solicitação do **ASSINANTE**, sendo admitido maior prazo a pedido do mesmo;

10.3. responsabilizar-se pela prestação do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**. Esta obrigação não se estenderá, em hipótese alguma, a eventuais danos e/ou prejuízos diretos ou indiretos que o **ASSINANTE** vier a sofrer, seja a que título for originados, principalmente, do mau funcionamento do **MODEM ADSL**, da **REDE INTERNA** ou, ainda, por qualquer alteração de configuração não ocasionada ou recomendada pela **Oi**;

10.4. caso o **ASSINANTE** solicite mudança de endereço ou localidade, o atendimento estará sujeito à disponibilidade técnica no novo local pretendido mediante o pagamento de uma nova **HABILITAÇÃO** e/ou **OPERAÇÃO ASSISTIDA**;

10.5. manter a gravação das chamadas efetuadas pelo **ASSINANTE** à Central de Atendimento da **Oi** pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data da realização da chamada;

10.6. enviar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do presente Contrato de Adesão e do Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**; e

10.7. manter Central de Atendimento gratuita durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DIREITOS DA OI

Além dos demais direitos previstos neste Contrato e na regulamentação vigente, constituem-se direitos da **Oi**:

11.1. empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

11.2. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

11.3. realizar, a seu exclusivo critério, promoções e ofertas;

11.4. suspender o serviço, em caso de inadimplência ou utilização do **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** para finalidades vedadas por este Contrato; e

11.5. Certificada a ocorrência de falsidade em qualquer declaração ou fraude na documentação prestada pelo **ASSINANTE**, este ficará sujeito à rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança de eventuais débitos existentes, bem como a adoção de medidas penais cabíveis pela **Oi**.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. O ASSINANTE tem prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados da data de vencimento do documento de cobrança, para contestação de débito perante a Oi, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no item 11.4 acima.

12.2. Havendo contestação de débito antes do pagamento do documento de cobrança, será emitida uma fatura separada para quitação dos valores não contestados.

12.3. A contestação recebida será objeto de apuração pela **Oi** para verificação da sua procedência e adoção das seguintes providências:

- a) sendo a contestação procedente, o **ASSINANTE** que já tenha efetuado o pagamento da quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução de valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos do item b) abaixo. Esses valores serão creditados no documento de cobrança subsequente; ou
- b) **sendo a contestação improcedente, os valores cujas cobranças tenham sido suspensas, serão refaturados no documento de cobrança subsequente, acrescidos de encargos de mora (multa e juros) e atualização monetária, conforme item 4.3.**

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Para consulta da cobertura do serviço na sua região ou região de interesse, o **ASSINANTE** deve ligar para: 0800 031 0001.

13.2. Todos os direitos e deveres do **ASSINANTE** encontram-se previstos entre os artigos 41 e 58 do regulamento do SCM, aprovado pela Resolução nº 614.

13.3. A Oi poderá migrar o **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO**, em caso de obsolescência, para outra tecnologia, garantindo e resguardando o crescimento das telecomunicações e a qualidade do serviço ora disponibilizado.

13.4. É de responsabilidade do ASSINANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua REDE INTERNA, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

13.5. É de responsabilidade do ASSINANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua REDE INTERNA, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

13.6. O presente Contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, unilateralmente pela Oi, mediante registro em Cartório e publicação no site www.oi.com.br.

13.7. O presente contrato substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao objeto do mesmo, sejam eles escritos ou verbais.

13.8. A tolerância ou o não exercício de quaisquer direitos assegurados neste Contrato não importará em ato de renúncia ou inovação, podendo as partes exercitá-los a qualquer tempo.

13.9. O **SERVIÇO ACESSO VELOX SEM FIXO** é prestado sob a outorga de **SCM**, sendo a Oi devidamente autorizada pela **ANATEL**, por meio do **Termo de Autorização para Exploração do Serviço de Comunicação Multimídia - TERMO PVST/SPV n. 095/2006 ANATEL**.

13.10. Para fins de informação, seguem os dados de contato da **ANATEL**:

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br

Endereço eletrônico da biblioteca:

<http://www.ANATEL.gov.br/biblioteca/default.asp>

Endereço e telefones (sede):

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP 70.070-940 - Brasília - DF

Central de Atendimento: 0800 33 2001

Tel.: 1331

Telefone adaptado: 1332

Pabx: (0XX61) 2312-2000

Fax: (0XX61) 2312-2002

13.11. Este instrumento encontra-se registrado nos Ofícios do Registro de Títulos e Documentos, listados no site www.oi.com.br.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - FORO

14.1. As Partes elegem o foro do domicílio do **ASSINANTE** para dirimir eventuais questões resultantes da interpretação ou execução do presente Contrato