

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES

Cont. n.º 02/2021

São partes deste instrumento, **WIKI TELECOMUNICAÇÕES - EIRELI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 11.509.434/0001-38, com endereço na Avenida Daniel de La Touche, Nº20 Ed. Mocelin Tower, sala 102, bairro Vila Vicente Fialho, CEP 65074-115, na cidade de São Luís, Estado do Maranhão, denominada **PRESTADORA**, prestando o serviço de telecomunicações (**SERVIÇO DE BANDA LARGA, TV E TELEFONIA**) e a pessoa identificada no Termo de adesão, sendo parte integrante deste, denominada **ASSINANTE**, e em conjunto denominadas Partes. Resolvem firmar o presente contrato.

DEFINIÇÕES:

Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

NOTA FISCAL/FATURA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: documento de cobrança do Serviço, também denominada "FATURA";

REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – RGC: regulamentação aprovada pela Resolução ANATEL n.º 632, de 7 de março de 2014.

REGULAMENTO DO STFC: regulamentação do serviço STFC aprovada pela Resolução ANATEL n.º 426, de 9 de dezembro de 2005;

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

ASSINANTE - Pessoa natural que adere a este Contrato.

LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT): Lei n. 9.472, de 18 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil;

HABILITAÇÃO - Procedimentos que permitem a ativação do **SERVIÇO BANDA LARGA, TV POR ASSINATURA E TELEFONIA DA WIKI TELECOM**, usando como suporte a **REDE EXTERNA** da **WIKI TELECOM** e a **REDE INTERNA** do **ASSINANTE**.

CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE – ARTS 57/59 DA RESOLUÇÃO 632 DA ANATEL: É uma opção contratual onde a **CONTRATADA** pode oferecer benefícios à **ASSINANTE** mediante a exigência de permanência mínima vinculada ao presente Contrato de Prestação de Serviços, sendo o período máximo de permanência de 12 (doze) meses.

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

REDE EXTERNA - Segmento da rede de telecomunicações da **WIKI TELECOM**, que se estende até o PTR.

WIKI TELECOMUNICAÇÕES EIRELI
AV. DANIEL DE LA TOUCHE, Nº 20, ED. MOCELIN TOWER, SALA 102
VILA VICENTE FIALHO - SÃO LUÍS-MA - CEP: 65074115
CNPJ: 11.509.434/0001-38
FONE: (98) 3133-1316 / (98) 3133-1311
www.wikitelecom.com.br

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

SISTEMA DE TV POR ASSINATURA: é o conjunto de equipamentos e instalações, de propriedade da **OPERADORA**, que possibilita a recepção e/ou geração de sinais e sua distribuição, por meio de cabos, a **ASSINANTES** localizados dentro da área de prestação dos serviços; **SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA:** É o serviço de telecomunicações que consiste na distribuição de sinais de áudio e/ou vídeo a **ASSINANTE**, por meios físicos;

SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA: É o serviço de telecomunicações que consiste na distribuição de sinais de áudio e/ou vídeo a **ASSINANTE**, por meios físicos;

TECNOLOGIA DIGITAL: é o formato de recepção dos sinais de áudio, vídeo e dados, distribuídos pela rede da **CONTRATADA** até o endereço do **ASSINANTE**, sintonizados através de um decodificador digital, possibilitando a recepção dos canais da programação e aplicações de TV interativa, como guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto e compra de jogos (games) na TV, quando disponibilizados;

PONTO PRINCIPAL: é o primeiro ponto de recepção dos sinais de TV por assinatura, conectado ao terminal (televisão, computador, etc.) do **ASSINANTE**, contratado no ato da adesão ao serviço podendo operar por tecnologia digital ou analógica.

PONTO ADICIONAL: local de conexão além do PUNTO PRINCIPAL e independente deste, instalado no mesmo endereço, para recepção da programação.

PLANO DE SERVIÇO: é o conjunto de condições e serviços adicionais disponibilizados ao **ASSINANTE** na prestação do (s) serviço (s) contratado (s). O **ASSINANTE** escolherá dentre os planos de serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**, aquele que melhor atender às suas necessidades, podendo alterá-lo a qualquer tempo.

COMBO: Pacotes de programação e serviços combinados que por suas características devidamente exemplificados no termo de contratação.

COMODATO DOS EQUIPAMENTOS: Os equipamentos *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* (necessário à fruição do serviço de internet) e o *receptor MAG 322* (necessário à recepção do sinal de TV) serão cedidos pela modalidade **COMODATO**, conforme a política comercial vigente e as regras estabelecidas no contrato de comodato.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviço de comunicação de mídia que consiste na transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade através de tecnologia de fibra ótica, bem como serviço de TV por assinatura e telefonia fixa e móvel, conforme as ofertas disponibilizadas no site www.wikitelecom.com.br, e esculpidas no termo de adesão, nas hipóteses de contratação em uma das lojas da **OPERADORA**.

1.2. Ambos os serviços serão disponibilizados pelo fornecimento de equipamentos *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* (necessário à fruição do serviço de internet banda larga), e *receptor MAG 322* (necessário à recepção do sinal de TV), ambos fornecidos pela OPERADORA através de **CONTRATO DE COMODATO**, como forma de benefício que, para efeito deste instrumento, é denominado **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA FIXA/MÓVEL**.

1.3. A oferta destes serviços depende de acesso à Internet **EXCLUSIVA** da WIKI TELECOM através dos equipamentos que são devidamente certificados, dentro das características técnicas especificadas e fornecido pela OPERADORA, para o respectivo tráfego de sinais de dados, de TV e fornecimento de telefonia fixa de interesse do ASSINANTE.

1.4. Compreende na prestação do serviço a disponibilização, bem como a manutenção dos equipamentos acima descritos devidamente ligados à rede de energia para uma boa transmissão de dados, dos sinais de TV e da telefonia, consubstanciando, assim, à boa prestação do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA FIXA/MÓVEL** pela OPERADORA, incluindo-se ainda o provimento do Serviço de Conexão à internet, em conformidade com a Resolução n.º 614/13, da ANATEL.

1.5. O **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** contratado pelo ASSINANTE está sujeito a verificação de viabilidade técnica no ato da instalação. Após a formalização do contrato, sendo ele por assinatura de **TERMO DE ADESÃO, DE FORMA DIGITAL ATRAVÉS DO SITE www.wikitelecom.com.br** ou mediante **FIDELIZAÇÃO POR TELEFONE**, havendo impossibilidade técnica para instalação do equipamento, o ASSINANTE poderá cancelar o contrato, sem quaisquer ônus.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO WIKI FIBRA

2.1. Para a disponibilização e regular funcionamento da **internet**, faz-se necessário que a OPERADORA disponibilize a seguinte infraestrutura:

2.2. Além de toda a infraestrutura externa, com a fidelização do ASSINANTE à oferta apresentada, a WIKI TELECOM cederá, em regime de **COMODATO**, os equipamentos *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* a prestação do **WIKI FIBRA (INTERNET)**, em apenas um ponto principal instalado na residência do ASSINANTE, sendo que o *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* transmitirá sinal de WI-FI na tecnologia 2.4 GHz e 5.8GHz, sem interferência, por 100 metros, desconsiderando a existência de paredes ou qualquer cômodo da casa, ou obstáculos que obstem a disponibilização do sinal.

2.2.1. Por motivo de segurança da sua rede de gerência e infraestrutura lógica, a OPERADORA em hipótese alguma fornecerá senha de acesso à gerência do equipamento *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit*, sendo a administração da gerência deste equipamento de sua total responsabilidade da OPERADORA.

2.2.2. O ASSINANTE poderá, a seu critério e total responsabilidade, inserir na sua rede local um terceiro equipamento com a finalidade de Roteador Wi-Fi, sendo o ASSINANTE responsável por toda configuração e segurança dos dados.

2.2.3. Na hipótese do subitem acima, a **WIKI TELECOM** não se responsabilizará pela má fruição do serviço por ocasião de outro roteador **WI-FI** inserido à rede.

2.2.4. A **WIKI TELECOM** não se responsabilizará por equipamentos inseridos à rede, tais como: SMART TV's, SMARTPHONES, TABLETS, CENTRAIS DE CÂMERAS DE SEGURANÇA, REPETIDORES E NOTEBOOKS, dentre outros equipamentos eletrônicos que não sejam compatíveis à tecnologia oferecida, sendo de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE** a observância da total compatibilidade de seus equipamentos eletrônicos pessoais à rede da **WIKI TELECOM** antes mesmo da fidelização, bem como da fornecimento do serviço.

2.2.5. Após instalado o *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* e prestado o serviço pela **WIKI TELECOM** ao **ASSINANTE**, sendo os equipamentos acima descritos incompatíveis com a rede da **WIKI TELECOM**, e, por este motivo exclusivo, o **ASSINANTE** desejar o cancelamento do serviço, este estará sujeito ao pagamento da multa por quebra da fidelização.

2.3. A **OPERADORA** garantirá velocidade máxima do acesso para conteúdos dentro da rede da **WIKI TELECOM** até o PTR do **ASSINANTE**. Entretanto, a velocidade de acesso poderá sofrer variações decorrentes das características técnicas da REDE INTERNA do **ASSINANTE**, tais como: baixa qualidade da fiação; de páginas de destino de Internet, do funcionamento ou incompatibilidade dos computadores, notebooks, smartTVs, smartphones, tabletes, dentre outros equipamentos inseridos pelo **ASSINANTE** à rede, ou de repetidores de sinal acoplados ao modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit; de acesso à redes congestionadas, dentre outros fatores externos.

2.3.1. Para aferição de medidores de velocidade, o teste deverá ser feito sem interferências externas, utilizando Cabo de Rede diretamente conectado ao *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit*. O teste não deve ser feito enquanto estiver processando download ou assistindo um vídeo para não influenciar os resultados.

2.3.2. Não é recomendado testes realizados por telefone celular, smartphone, notebooks, computadores, tablet ou smart TV via conexão Wi-Fi para aferição da velocidade devido ao baixo nível de processamento ou limitação das placas Wi-Fi destes equipamentos. Devem tais testes serem efetuados conforme subitem supra.

2.3.3. O **ASSINANTE** poderá efetuar o teste de banda larga diretamente no site www.wikitelecom.com.br, na área do cliente.

2.4. Em relação ao serviço de internet, o plano disponibiliza a comunicação de mídia que consiste na transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade através de tecnologia de fibra ótica, ofertado mediante distribuição dinâmica de endereços IP (Internet Protocol) em pilha dupla composta de endereço IPv4 privado, compartilhado por meio da tecnologia CGNAT (Carrier Grade Address Translation) e endereço IPv6.

2.5. É facultado ao **ASSINANTE** o acesso a outros serviços vinculados ao **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**, mediante pagamento adicional dos mesmos e viabilidade técnica para sua **INSTALAÇÃO**.

2.6. O **WIKI FIBRA** será considerado habilitado após o **TESTE DE INSTALAÇÃO** efetuado pelo corpo técnico da **WIKI TELECOM** no **PTR** do **ASSINANTE**, salvo quando tenha sido contratada a **OPERAÇÃO ASSISTIDA**, onde será cobrada a visita técnica para esta finalidade.

2.7. Fica proibido ao **ASSINANTE** a disponibilização dos 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 pelo serviço da **WIKI FIBRA + TELEFONIA FIXA/MÓVEL**.

2.8. O gerenciamento do *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* é de administração exclusiva da **OPERADORA**, não tendo esta qualquer obrigação em fornecer a senha de administrador desse equipamento, por motivo de segurança das informações confidenciais da empresa.

2.8.1. No ato da instalação do modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit, será fornecido ao **ASSINANTE** senha de acesso à rede WIFI.

2.8.2. Na hipótese de o **ASSINANTE** desejar mudar a senha de acesso à rede WI FI, vez que para essa finalidade necessariamente deve ser feita utilizando a senha de administrador do *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* poderá solicitar a **OPERAÇÃO ASSISTIDA**, arcando com os eventuais custos desta visita, sendo esta produtiva ou não.

2.9. Na hipótese de o **ASSINANTE** aderir à fidelização, ainda como um dos benefícios dados pelo **WIKI TELECOM**, este não arcará com os custos relativos à instalação do serviço, bem como a do equipamento *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit*, o qual será necessário para a fruição do serviço, através de contrato de **COMODATO**.

2.10. O **WIKI FIBRA** foi desenvolvido para transmitir dados, bem como para outras características técnicas podendo, eventualmente, por fatores externos, degradar a qualidade dos sinais de voz ou imagem dinâmica transmitidos por meio desse serviço.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO WIKI TV

3.2. Além de toda a infraestrutura externa, com a fidelização do **ASSINANTE** à oferta apresentada, a **WIKI TELECOM** cederá, em regime de **COMODATO**, o *receptor MAG 322*, para a prestação do **WIKI TV (TV POR ASSINATURA)**, em apenas um ponto principal instalado na residência do **ASSINANTE**.

3.3. Para fruição do serviço, o **ASSINANTE** deverá possuir um terminal (televisor, computador, etc) operante e compatível com os serviços prestados.

3.4. É de conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço pela **CONTRATADA**, com padrão de qualidade adequado, dependerá da compatibilidade do terminal do **ASSINANTE**, que apresente condições mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

3.4.1. A **OPERADORA** não se responsabilizará por equipamentos acoplados ao *receptor MAG 322*, tais como: SMART TV's, SMARTPHONES, TABLETS, CENTRAIS DE CÂMERAS DE SEGURANÇA, REPETIDORES E NOTEBOOKS, dentre outros

equipamentos eletrônicos que não sejam compatíveis à tecnologia oferecida, sendo de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE** a observância da total compatibilidade de seus equipamentos eletrônicos pessoais à rede da **WIKI TELECOM** antes mesmo da fidelização, bem como da fornecimento do serviço.

3.4.2. Após instalado o receptor MAG 322 e prestado o serviço pela WIKI TELECOM ao ASSINANTE, sendo os equipamentos acima descritos incompatíveis com a rede da OPERADORA, e, por este motivo exclusivo, o ASSINANTE desejar o cancelamento do serviço, este estará sujeito ao pagamento da multa por quebra da fidelização.

3.4.3. Na hipótese do ASSINANTE requer pela retirada da TV por assinatura, permanecendo apenas com a internet e os demais benefícios, ficará este sujeito à nova fidelização referente à nova prestação de serviço, nos termos da CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA deste instrumento.

3.5. Para garantia da qualidade da entrega do serviço, bem como motivo de segurança interna da OPERADORA, o serviço de TV POR ASSINATURA só poderá ser prestado na rede da WIKI TELECOM, pois tecnicamente, para uma perfeita fruição o serviço, este depende de autenticação via IP, diretamente da rede da WIKI TELECOM.

3.6. Para a fruição do serviço, o ASSINANTE deverá possuir um terminal (televisor, computador. etc.) operante e compatível com os serviços ofertados.

3.7. Desde que disponibilizado pela OPERADORA, o ASSINANTE poderá solicitar outros serviços adicionais ao serviço de TV por assinatura.

3.7.1. São serviços adicionais ao Serviço de TV por assinatura, mas não se limitando a estes: (1) a recepção autônoma dos serviços em pontos terminais adicionais; (2) a aquisição de programas pagos individualmente pelo ASSINANTE, por transmissão em horário previamente programado pela OPERADORA (pay-per-view); (3) os serviços especializados de informações meteorológicas, bancárias, financeiras, culturais, ou de jogos eletrônicos (Games), além de outros que possam ser oferecidos aos assinantes do Serviço de TV por assinatura; e, quando e se disponível, (4) contratação de canais a la carte e (5) serviços de valor adicionado.

3.7.2. Na hipótese do ASSINANTE solicitar serviço adicional de TV por assinatura, este será informado dos prazos, condições e custos adicionais, se houver, ficando, desde a instalação e disponibilização do serviço solicitado, além de ficar responsável pelo pagamento do valor da mensalidade necessária para a fruição do serviço.

3.7.3. Na hipótese de, a qualquer tempo, os pontos adicionais instalados venham ser cancelado pelo ASSINANTE, no ato da solicitação de sua religação ou, este será responsável pelo pagamento de taxa de serviço, se houver.

3.8. A OPERADORA se reserva no direito de criar, alterar, e/ou excluir modalidades e planos, sem prejuízo dos direitos garantidos ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável que regulamentam o mercado consumerista.

3.9. O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao disposto no presente contrato.

3.10. O conteúdo dos canais que integram as diferentes seleções / pacotes de programação é totalmente definido e elaborado por terceiros (programadoras), sem nenhuma interferência da **OPERADORA**, que tem sua atividade limitada à distribuição desses canais.

3.11. A **OPERADORA** tem o total cuidado na escolha dos canais oferecidos ao **ASSINANTE**, todavia, esta não tem qualquer tipo de gerência sobre os horários de transmissão e conteúdo da programação dos canais, bem como o controle da exposição de quaisquer pessoas aos programas transmitidos pelo sistema de TV por assinatura, o que faz com que a programação transmitida no canais não é de sua responsabilidade. Assim sendo, os representantes legais dos canais são os únicos responsáveis pelo uso de quaisquer imagens, inclusive de crianças e adolescentes na programação oferecida.

3.12. Há possibilidade de substituição, no decorrer da prestação de serviço, alguns canais relativos à TV por assinatura serem substituídos, interrompidos, suspensos os sinais, ou numeração alterada, por motivos técnicos, verificação de pouca aceitação/interesse da maioria dos **ASSINANTES** ou, até mesmo, fatores que independem da vontade da **OPERADORA**.

3.12.1. Caso o **ASSINANTE** não concorde com as alterações supramencionadas, caso haja impossibilidade técnica por parte da **OPERADORA**, no fornecimento de todo o pacote contratado, fica facultado ao **ASSINANTE** rescindir o presente contrato no que cabe ao serviço de TV por assinatura, mediante formalização às Centrais de Atendimento da **OPERADORA**, sendo exigida apenas a quitação relativa à prestação do serviço relativo à TV por assinatura até a data da rescisão, permanecendo os demais serviços do combo.

3.13. Além da seleção de canais escolhidos pelo cliente no ato da contratação do combo, a **OPERADORA**, poderá, conforme a disponibilidade, oferecer canais individuais (à *la carte*), os quais serão contratados por ponto disponibilizado, sob pagamento específico, cobrado simultaneamente com a mensalidade e demais serviços que venham a ser ofertados ao **ASSINANTE**.

3.14. A programação disponibilizada ao **ASSINANTE** é destinada à recepção privada, realidade que obsta toda e qualquer forma de utilização, aproveitamento de imagens, retransmissão, ou quaisquer formas de utilização direta ou indireta fora do que fora pactuado por este instrumento e que venha ocasionar lucro, sob pena de ser caracterizada lesão aos direitos autorais do autor, os quais poderão ser passíveis de medidas nas esferas cível e criminal.

3.14.1. O **ASSINANTE** se compromete, dentro do que reza as esferas cíveis e criminal, a respeitar os direitos autorais dos conteúdos disponibilizados, bem como tudo o mais que venha acessar através dos serviço contratado.

3.15. É proibido o **ASSINANTE** reproduzir indevidamente por meio fraudulento, ardil, os sinais dos canais transmitidos pela prestação do serviço de TV por assinatura.

3.15.1. É defeso ao **ASSINANTE** permitir que terceiros utilizem-se de forma indevida do serviços prestados, sob pena de ser reconhecida a infração a este contrato, podendo o **ASSINANTE** sujeitar-se a penas esculpidas na legislação penal pátria.

CLÁUSULA QUARTA – DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA/MÓVEL

4.1. O plano ainda disponibiliza o serviço de telefonia fixa/móvel como um dos **BENEFÍCIOS** ofertado na rede disposta pela **WIKI TELECOM** ao **ASSINANTE**, sendo que o *modem ONU – Optical Network Unit* será usada 1 porta de conexão do equipamento (aparelho telefônico) para o uso do serviço de telefonia.

4.2. No ato da formalização deste instrumento pelas partes, o **ASSINANTE** obterá o **BENEFÍCIO** oferecido pela **OPERADORA**, como forma de incentivo à fidelização, conforme consta no termo de adesão e contrato de permanência.

4.2.1. A ONU - Optical Network Unit está avaliado no valor conforme descrito no termo de adesão, no ato da formalização deste contrato.

4.2.2. O benefício de 500 minutos disponibilizado ao **ASSINANTE** será disposto de acordo com a tabela apresentada no termo de adesão.

4.2.3. Este benefício não comporta ligações internacionais (DDI) ou ligações para outros estados da federação (DDD), sendo que caso **ASSINANTE** efetue tais ligações ficará sujeito a arcar com os custos especificados nas tarifas descritas no ANEXO I deste contrato.

4.2.4. Conforme a cláusula décima sexta, item 19.1, inciso II, o **ASSINANTE** tem liberdade de escolha da **OPERADORA**; todavia, todos os benefícios ofertados neste plano no que concerne às ligações, serão efetuados nas bases da **WIKI TELECOM**.

4.2.5. Na hipótese de o **ASSINANTE** efetuar chamadas de LDN (longa distância nacional) e/ou LDI (longa distância internacional), utilizando o CSP (código de seleção de prestadora) de outra **OPERADORA**, este poderá ser tarifado por esta operadora, não tendo a **WIKI TELECOMUNICAÇÕES** quaisquer responsabilizações por essas tarifas cobradas.

4.2.6. Os custos operacionais e de logística inerentes à instalação do **WIKI FIBRA** na residência discriminada pelo **ASSINANTE** no ato da contratação.

4.3. A **WIKI TELECOM** irá ceder um número que será utilizado pelo **ASSINANTE** durante toda a vigência do contrato em forma de **COMODATO**. Todavia, após o término do contrato, não querendo mais o **ASSINANTE** permanecer com o serviço **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**, esse número voltará para o domínio da **WIKI TELECOM**.

4.3.1. Caso o **ASSINANTE** tenha um número de telefonia, este poderá ser usado no serviço **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**, após devidamente efetuada a portabilidade deste número.

4.4. Os serviços de fornecimento da linha fixa **STFC** está condicionada a viabilidade técnica na região do domicílio do **ASSINANTE**.

4.5. No site da OPERADORA, www.wikitelecom.com.br, o ASSINANTE poderá ter acesso ao rol das cidades atendidas pelo serviço de Telefonia STFC.

CLÁUSULA QUINTA – DOS BENEFÍCIOS

5.1. O ASSINANTE pode aderir aos planos ofertados pela OPERADORA com fidelidade, sendo disponibilizados os seguintes benefícios, a saber:

5.1.1. Telefonia - 500 (quinhentos) minutos, divididos em 250 (duzentos e cinquenta) minutos para ligações de fixo para fixo; e 250 (duzentos e cinquenta) minutos para ligações de fixo para móvel, sendo cobradas as tarifas excedentes, ressalvado o disposto na CLÁUSULA QUARTA, item 4.4 deste instrumento contratual;

5.1.2. Os equipamentos *modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* (necessário à fruição do serviço de internet banda larga), e o *receptor MAG 322* (necessário à recepção do sinal de TV), serão instalados em regime de **COMODATO**, o que faz o ASSINANTE ser isento de pagamento de qualquer mensalidade;

5.1.3. Gratuidade em visitas produtivas.

5.1.4. Desconto na mensalidade do plano adquirido, o qual está informado no termo de adesão em casos de contratação na loja, ou será informado no ato da contratação, caso seja esta efetuada por *Call Center*.

5.2. Ressalte-se que todos os benefícios supracitados estão contidos no termo de adesão, ou serão religiosamente informados no ato da contratação por telefone, oportunidade em que será fornecido o protocolo de atendimento.

CLÁUSULA SEXTA – DA INSTALAÇÃO

6.1. Para que seja efetuada a instalação do serviço **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** sem qualquer tipo de intercorrência, o ASSINANTE deverá disponibilizar a infraestrutura necessária no ambiente em que serão dispostos *o modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* e o *receptor MG322* para a fruição dos serviços de internet banda larga e TV por assinatura.

6.1.1. Ao ASSINANTE será cobrada do taxa de instalação do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**, sendo o valor disponibilizado no site www.wikitelecom.com.br.

6.2. No ato da instalação, não será permitida a modificação, ou qualquer tipo de ajustes no ambiente interno da residência do ASSINANTE onde serão disposto *o modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit* e o *receptor MG 322*, salvo se o assinante der anuência por escrito em um dos campos específicos na Ordem de Serviço de instalação dos equipamentos, sendo cobrado um valor adicional, vez que tal ajuste não faz parte da instalação promovida pela OPERADORA.

6.3. O ASSINANTE que não conseguir completar a instalação de seus equipamentos externos à rede (smartphones, smart tvs, tablets, microcomputadores, dentre outros), desde que compatíveis à rede, poderá solicitar a OPERAÇÃO ASSISTIDA, para a um único ponto da REDE INTERNA, arcando com os eventuais custos desta visita, sendo esta produtiva ou não.

6.4. A **OPERADORA** poderá exercer o seu direito de efetuar, por si só ou por terceiros por ela contratada, por vistoria nas instalações do **ASSINANTE**, mediante aviso prévio, visando a manutenção e funcionamento ideal do serviço, sendo que este dispensará todos os esforços para facilitar tal evento.

6.4.1. Na hipótese de ser constatada irregularidades nas instalações, a **OPERADORA** providenciará os reparos devidos para a regularização do serviço.

6.5. Se desejar, o **ASSINANTE** poderá solicitar à **OPERADORA** instalação de pontos adicionais relativos à prestação de serviços da TV por assinatura, limitada a quantidade de 3 (três pontos), sendo que esta instalação será efetuada de forma gratuita, sendo ainda adicionado a sua fatura mensal o valor correspondente à mensalidade dos pontos adicionais instalados.

6.4.1. os pontos adicionais serão instalados impreterivelmente no endereço da prestação de serviço do combo principal, não sendo a **OPERADORA** compelida a instalar em outro local.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.1. A **OPERADORA** se obriga a prestar os serviços impreterivelmente no endereço informado pelo **ASSINANTE** quando da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** ou da **FIDELIZAÇÃO POR TELEFONE**.

7.2. É permitido ao **ASSINANTE** solicitar mudança de endereço, desde que para a mesma cidade da prestação do serviço, sendo que o atendimento estará sujeito à viabilidade técnica no novo local pretendido, sendo que a visita técnica será feita mediante comprovação do novo endereço, através da apresentação de comprovante de residência ou afins, bem como após efetuado pagamento do valor da taxa de instalação da nova **HABILITAÇÃO**.

7.3. Na hipótese de constatada a inviabilidade técnica para o novo endereço, o contrato de prestação de serviço será automaticamente rescindido, sem ônus para qualquer das partes, salvo se vigente o período de fidelização do **ASSINANTE**.

CLÁUSULA SEXTA - DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DO WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA

8.1. O **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** será prestado ao **ASSINANTE** mediante adesão com fidelidade do presente contrato.

8.2. Neste plano, serão disponibilizadas quatro velocidades com valores diferenciados que serão escolhidos pelo **ASSINANTE** no ato da contratação.

8.3. Para conteúdos transmitidos dentro da rede da **OPERADORA**, há velocidades disponíveis aos planos ora ofertados, a saber: de 250 MB, 300 MB, 350 MB e 500 MB, podendo, ainda, a critério da **OPERADORA**, ofertar outras velocidades, de acordo com a sua disponibilidade técnica.

8.4. A disponibilização do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** é permanente, durante **24 (vinte e quatro) horas** por dia, podendo ocorrer paradas pertinentes para manutenções emergenciais, interrupções preventivas ou programadas, bem como a

possibilidade de eventuais substituições de equipamentos. Considerando que as interrupções preventivas podem gerar interferências no desempenho do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**, sendo que essas manutenções serão informadas ao **ASSINANTE** com antecedência de **72 (setenta e duas) horas**.

8.4.1. É de total responsabilidade do **ASSINANTE** as indisponibilidades do **SERVIÇO WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** caso haja inviabilidade técnica ocasionada pelos equipamentos inseridos por ele à rede.

8.5. O **ASSINANTE** concorda que poderá, eventualmente, ocorrer paradas do serviço não programadas (emergencial, dificuldades técnicas, caso fortuito, força maior, ou outros fatores que fogem ao controle da **OPERADORA**).

8.6. As interrupções causadas pelo **ASSINANTE**, não constituirão falhas na prestação de serviço pela **OPERADORA**, não sendo esta responsabilizada por descumprimento das obrigações contratuais.

A conexão do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** com outros serviços de telecomunicação, bem como estabelecimento de quaisquer outros serviços em que o **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** seja suporte, deverá ser realizado de acordo com os termos deste instrumento, bem como a sua qualidade na prestação desse serviço será de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**.

8.6. O **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** é prestado exclusivamente ao **ASSINANTE** no endereço por ele informado no ato da contratação, sendo vedado a este comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, bem como quaisquer serviços ou produtos relacionados ao **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**, sob pena de bloqueio imediato, bem como rescisão do contrato por parte da **OPERADORA** e insidência da multa contratual ao **ASSINANTE**.

8.7. Na hipótese de quaisquer danos causados a terceiro por eventual cometimento de crimes usando a rede da **WIKI TELECOM**, tais como: estelionato, crimes virtuais, ataques de navegação de serviços DDOs, spam, dentre outros, o **ASSINANTE** será responsabilizado pelos valores relativos à multas ou qualquer outro tipo de sanção imposta à **WIKI TELECOM**, sendo que em hipótese alguma esta arcará com tais valores, pois não foi a causadora do dano.

CLÁUSULA NONA: DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. As parcelas mensais, com vencimento no dia escolhido pelo **ASSINANTE**, serão cobradas através de boletos bancários, que poderão ser emitidos pelo **ASSINANTE** na aba portal do assinante no site www.wikitelecom.com.br, com a identificação do valor devido, relativo à utilização do serviço de telecomunicações prestado no período constante do referido documento. O **ASSINANTE** ainda poderá optar pelo pagamento mediante débito em conta.

9.1.1. o **ASSINANTE** inda poderá optar pelo pagamento mediante débito em conta, desde que disponibilizado essa opção pela **OPERADORA**.

9.2. Pela prestação do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**, o **ASSINANTE** pagará à **WIKI TELECOM** os valores dos planos demonstrados no termo de Contratações de Serviços

(termo de adesão), ou quando for a contratação por telefone com geração de protocolo de atendimento, oportunidade em que será apresentado todos os valores dos planos.

9.3. No ato da formalização deste contrato, o **ASSINANTE**, além de escolher o plano, poderá optar pelo dia do vencimento do boleto bancário, ou, ainda, poderá optar por pagamento mediante débito em conta, caso tenha disponibilizado tal forma de pagamento pela **OPERADORA**.

9.4. A cobrança do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** será iniciada no prazo de **8 (oito) dias**, a contar da data da data de ativação do serviço ou mediante a confirmação da instalação para o cliente.

9.5. A MENSALIDADE no mês de adesão ao **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** será cobrada proporcionalmente ao número de dias em que o **ASSINANTE** usufruir dos serviços contratados.

9.6. A mensalidade do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** será reajustada anualmente, conforme variação do IGP-DI, tendo como base o mês de *fevereiro*, mantendo-se, entretanto, o percentual de desconto concedido por conta de cada oferta contratada.

9.7. É exigível o pagamento do serviço prestado, inclusive a assinatura mensal *pro rata*, até a data da efetiva desativação do acesso disponibilizado pela **OPERADORA**, no caso da desistência de fruição do Serviço.

9.8. Deverá a **WIKI TELECOM** encaminhar para o cliente a FATURA para pagamento, com antecedência mínima de **05 (cinco) dias** do vencimento, via correio eletrônico, ou no endereço informado pelo **ASSINANTE**.

9.9. O não pagamento da mensalidade dos serviços prestados do plano do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** até a data do vencimento, ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao **ASSINANTE**:

9.9.1. No caso de atraso no pagamento das mensalidades, o **ASSINANTE** pagará, à **OPERADORA** multa contratual de 2% por cento sobre o valor devido, além de juros de mora a taxa de 1% a.m. e correção monetária com base no Índice Geral de Preços de Mercado - IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou, no caso de sua extinção ou não divulgação, será usado outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

9.10. Suspensão do serviço por falta de pagamento:

9.10.1. Em caso de inadimplência, a **OPERADORA** pode suspender os serviços do usuário, sempre respeitando os seguintes prazos:

a) **15 dias a contar da notificação:** suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio dos serviços e facilidades que importem ônus para o consumidor (esta medida é chamada de suspensão parcial);

b) **30 dias após a suspensão parcial:** suspender totalmente o provimento do serviço. Neste caso, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços (suspensão total);

c) **30 dias após a suspensão total:** desativar definitivamente o serviço do consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço. Caso o consumidor efetue o pagamento antes da rescisão, a WIKI TELECOM restabelecerá o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos. (arts. 90 a 100 da Resolução nº 632/2014 da Anatel).

9.11. A rescisão contratual motivada pelo que reza as hipóteses acima demonstradas, não obsta a aplicação da multa por quebra da fidelização.

9.12. Rescindido o presente contrato, a WIKI TELECOM se reserva ao direito de registrar eventuais débitos nos sistemas de proteção ao crédito, em conformidade ao art. 97 e parágrafo único da Resolução N° 632, de 7 de março de 2014 da ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS DESCONTOS POR INTERRUPTÃO DO SERVIÇO

10.1. Na ocorrência de Interrupção Massiva, a OPERADORA deve informar ao público em geral, quando solicitado, mediante a abertura de chamado, à ANATEL e às prestadoras de telecomunicações de interesse coletivo que possuam ponto de interconexão com a rede em falha ou que tenham contrato de transporte de tráfego nessa interconexão, conforme termos da Resolução n.º 717 de 23 de dezembro de 2019, da ANATEL.

10.1.1. A informação das Interrupções Massivas não programadas deve ocorrer em até **24 (vinte e quatro) horas** do início do evento, sem prejuízo de complemento posterior, sendo que o período da ocorrência e os motivos da interrupção, permanecerão disponíveis por um período mínimo de 12 (doze) meses.

10.1.2. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, massivas ou não, deve ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de **72 (setenta e duas) horas**.

10.1.3. A OPERADORA promoverá automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário.

10.1.4. Para fins do ressarcimento previsto no subitem 5.1.3, serão desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa.

10.1.5. Nas hipóteses em que o ASSINANTE solicitar reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço, o ressarcimento de que trata o subitem 5.1.3 só será devido após extrapolado o prazo de 24 (vinte e quatro) horas, conforme estabelecido na CLÁUSULA DÉCIMA, item 10.3.

10.1.6. Para fins de descontos, conforme subitens acima, será aplicada a fórmula a seguir:

$$VD = VM \times (Pi / Pt)$$

Onde:

VD = Valor do Desconto;

VM = Valor Mensal do Serviço;

Pi = Período integral de indisponibilidade registrado nos bilhetes (BDs/TTs) que estão contabilizados nas regras definidas como ressarcíveis

Pt = Período Total no mês.

10.2. O **ASSINANTE** não terá direito ao desconto sobre a **MENSALIDADE** caso as interrupções ou reduções na qualidade do **WIKI FIBRA +TV + TELEFONIA** decorram de problemas em sua **REDE INTERNA**, em relação a casos fortuitos e força maior, ou ainda nas interrupções decorrentes de problemas provocados por terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE

11.1. A **OPERADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE**, um sistema de atendimento, devendo as solicitações de serviços ou reclamações serem feitas pelos seguintes meios:

- I) Telefone 3133-1300,
- II) e-mail: suporte@wikitelecom.com.br,
- III) site: www.wikitelecom.com.br
- III) SAC: 0800 038 5871

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA DURAÇÃO E DA FIDELIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1. O presente contrato de prestação de serviço tem duração de 12 (doze) meses.

12.2. Após assinatura do contrato e disponibilizado o serviço em sua residência, caso o **ASSINANTE** solicite a rescisão contratual antes do prazo pactuado no item 12.1 desta cláusula, ficará sujeito ao pagamento de multa estipulada na cláusula segunda do Contrato de Permanência, sendo esta proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência, e será apurada de acordo com a fórmula abaixo descrita, bem como de acordo com a data do pedido de rescisão contratual antecipada:

$$M = (VTB \div MF) \times MR$$

onde:

- O símbolo “**M**” corresponde ao valor total da Multa a ser paga pelo **CONTRATANTE** em favor da **CONTRATADA**.
- O símbolo “**VTB**” corresponde ao valor total dos benefícios concedidos ao **CONTRATANTE**, incluindo-se tanto os benefícios mensais, quanto os benefícios relacionados ao valor de instalação.
- O símbolo “**MF**” corresponde ao número total de meses de fidelidade contratual previsto na cláusula 2.1 deste instrumento;

- O símbolo “MR” corresponde ao número total de meses restantes para se completar o prazo de fidelidade contratual, de acordo com o momento em que o **CONTRATANTE** solicitou a rescisão contratual antecipada.

12.3. E em casos de **ASSINANTES** sem a fidelização, ficará sujeito ao pagamento de multa compensatória correspondente a um percentual de **10% (dez por cento)** do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês de extinção do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO REGIME TRIBUTÁRIO

13.1 Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações vigentes.

13.2 Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA** valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

13.2.1. Em atendimento a Lei nº 12.741/2012 segue abaixo os tributos cuja incidência influi na formação dos preços dos serviços prestados.

| IMPOSTOS | | | | | |
|---|--|-------------|------------|------------|---------------|
| Aos serviços descritos estão inclusos os seguintes impostos, conforme indicado na tabela ao lado: | TIPO DE SERVIÇO | ICMS | ISS | PIS | COFINS |
| | Serviços de Telecomunicações (SCM) | 29,00 % | 0,00 % | 0,65 % | 3,00 % |
| | Serviço de Valor Adicionado (SVA): Instalação, Manutenção e Gerenciamento) | 0,00% | 5,00 % | 0,65 % | 3,00 % |

* Para o serviço de telefonia fixa, o **ASSINANTE** está isento do pagamento de tais tributos. Todavia, se este não contratar com a fidelidade, todos os valores dos tributos serão repassados para o consumidor.

* Da mesma forma, ao **ASSINANTE** serão repassadas as alíquotas sobre o valor da locação dos equipamentos caso este não prefira contratar na modalidade de fidelização com a **OPERADORA**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

14.1. Caso o **ASSINANTE** venha a contestar valores apresentados na fatura decorrentes da prestação de serviço de **WIKI FIBRA**, a **OPERADORA** seguirá os seguintes procedimentos:

14.1.1. o **ASSINANTE** tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela **OPERADORA**, não se obrigando a pagamento dos valores que considera indevido;

14.1.2. o **ASSINANTE** tem prazo de até 120 (cento e vinte) dias para contestação do débito perante a **OPERADORA**, sem prejuízo de outras medidas previstas na Lei 9.472, de 1997, e nos Regulamentos editados pela ANATEL.

14.1.3. a contestação poderá ser feita por e-mail constante do inciso III, da cláusula sexta, correspondência registrada para o endereço constante da cláusula sexta, inciso IV.

14.1.4. Os valores contestados, reconhecidos como procedentes e que já tenham sido pagos, serão devolvidos ao **ASSINANTE** no documento de cobrança subsequente ou, ainda, por meio de depósito bancário, em conta corrente indicada pelo **ASSINANTE**. Em caso de improcedência, se o valor não tiver sido pago, será novamente debitado em documento de cobrança futuro.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS PRAZOS DE INSTALAÇÃO E REPARO

15.1 O circuito será instalado no prazo de 15 (quinze) dias contados da data da formalização do contrato pelo **ASSINANTE**.

15.2. Nas hipóteses em que o **ASSINANTE** solicite reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço feitas, estas devem ser atendidas em até **24 (vinte e quatro) horas**, contadas do recebimento da solicitação.

15.3. Os prazos mencionados no item acima também deverá ser considerados no caso de interrupção no serviço nos casos fortuitos, de força maior, ou quando essas interrupções foram causadas por terceiros.

15.4. Este prazo valerá apenas se o **ASSINANTE** der condições à instalação e reparo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO ANTES DO FIM DO PRAZO CONTRATUAL

16.1 A **WIKI TELECOM** se reserva no direito de imediatamente cancelar a prestação do serviço, sem prejuízo dos valores devidos sobre as mensalidades, bem como a incidência da multa por quebra da fidelização, caso seja identificada qualquer prática do **ASSINANTE** nociva à rede de serviços da **OPERADORA** ou à terceiros, seja ela voluntária ou involuntária.

16.2. O contrato também pode ser rescindido quando do possível cancelamento da autorização de funcionamento da **OPERADORA**;

16.3. Após o prazo de 12 (doze) meses, mediante comunicação prévia por qualquer uma das partes, o contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, devendo o **ASSINANTE** proceder à devolução do equipamento objeto do **COMODATO** realizado entre as partes, arcando, se for o caso, este com os devidos ônus relativos de avarias, defeitos, perda totais extravio, furto.

16.4. Após o prazo de 12 (doze) meses, mediante comunicação prévia por qualquer uma das partes, o contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, e

arcando o **ASSINANTE**, com os devidos ônus, caso houverem, e compromissos relativos à devolução do equipamento objeto do **COMODATO** realizado entre as partes;

16.4.1. caso o cliente não demonstrar interesse no cancelamento do contrato, considerar-se-á automaticamente renovado por novo período de 12 meses observadas as atualizações das tarifas.

16.5. Ficar constatado que as condições técnicas para atendimento no endereço de instalação não mais permitam o fornecimento do serviço, não acarretando ônus, neste caso, para nenhuma das partes;

16.6. Violação de qualquer uma das cláusulas deste contrato por qualquer uma das partes, sendo a parte infratora obrigada a arcar com todos os ônus desta rescisão;

16.7. A inadimplência do **ASSINANTE** por período igual ou superior ao que reza a cláusula quarta, subitem 9.10.1., ficando, o **ASSINANTE**, sujeito a inclusão em cadastro de proteção ao crédito até a quitação de todos os compromissos oriundos deste contrato;

16.8. Houver constatação de que o **ASSINANTE** está realizando práticas ilícitas através do serviço **WIKI FIBRA +TV + TELEFONIA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO COMODATO

17.1. A **OPERADORA** cederá ao **ASSINANTE**, por regime de **COMODATO**, até a finalização do contrato, o **modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit** (necessário à fruição do serviço de internet banda larga), e o **receptor MAG 322** (necessário à recepção do sinal de TV), bem como o número de telefonia fixa para fruição do serviço.

17.2. A **OPERADORA** não se responsabilizará por danos de qualquer natureza ocasionados ao equipamento, incluindo, mas não limitado, a furto, roubo, queima por variação da rede elétrica, avaria causada por descargas atmosféricas, chuva, vendaval ou outros fenômenos da natureza;

17.3. Em caso de rescisão ou suspensão na prestação do **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**, o equipamento cedido ao **ASSINANTE** pela **OPERADORA** deverá ser devolvido em perfeitas condições de funcionamento pelo **ASSINANTE**, sendo que este assume a total responsabilidade por danos causados ao equipamento enquanto estiver em seu poder.

17.3.1. Na hipótese do **ASSINANTE** não realizar a devolução do equipamento à **OPERADORA**, bem como não disponibilizar data e hora para que a **OPERADORA** faça a retirada do equipamento até o prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data em que deveria ser entregue o equipamento, poderá a **OPERADORA** faturar o equipamento, conforme o valor de mercado à época em que deveria ter sido efetuada a devolução do equipamento.

17.3.2. Nos casos em que ocorrer avaria no equipamento disponibilizado pela **OPERADORA**, **POR CULPA EXCLUSIVA DO ASSINANTE**, este deverá ressarcir o equipamento avariado de acordo com o seu valor de mercado à época da avaria, podendo a **OPERADORA** faturar referido valor.

17.3.3. Na hipótese do **ASSINANTE** mudar para local desconhecido sem ressarcir o equipamento, poderá a **OPERADORA** faturar o equipamento, conforme o valor de mercado à época em que deveria ter sido efetuada a devolução do equipamento.

17.3. Exclui-se da responsabilidade do **ASSINANTE** o desgaste natural do equipamento.

17.4. É vedado o compartilhamento com terceiros de equipamentos que sejam cedidos ao **ASSINANTE**, por meio de comodato, para a fruição do serviço **OPERADORA**.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

18.1. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a **OPERADORA** tem a obrigação de:

I. prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II. apresentar à **ANATEL**, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de **ASSINANTES**, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III. cumprir e fazer cumprir a Resolução 614/2013 da **ANATEL** e as demais normas editadas pela ANATEL;

IV. utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;

V. permitir, aos agentes de fiscalização da **ANATEL**, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do serviço **WIKI FIBRA +TV + TELEFONIA**, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI. enviar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de prestação serviço **WIKI FIBRA +TV + TELEFONIA** e do Plano de Serviço contratado;

VII. - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **OPERADORA**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

VIII. tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

IX. tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado;

XI. prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

X. observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

XI. observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XII. manter atualizados, junto à **ANATEL**, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

XIII. manter as condições subjetivas, aferidas pela **ANATEL**, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XIV. manter à disposição da **ANATEL** e do **ASSINANTE** os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela **ANATEL** ou pelo **ASSINANTE**, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

XV. Incube à **OPERADORA**:

a) proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

b) A **OPERADORA** deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 7h às 22h, nos dias úteis, 07h às 22hrs aos sábados e de 07hrs às 18:00h aos domingos, no canal apresentado na cláusula sexta, item 6.1, inciso I.

c) A **OPERADORA**, em horário comercial, se compromete a reparar cabos rompidos.

XVI. A **OPERADORA** deve tornar disponível ao **ASSINANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

XVII. A **OPERADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

XVIII. A **OPERADORA** deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

XIX. A **OPERADORA** que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º do Regulamento do SCM deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.

XX. A **OPERADORA** deve manter gravação das chamadas efetuadas por **ASSINANTES** ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

XXI. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a **ANATEL** pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

XXII. A **OPERADORA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único. A **OPERADORA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

XXIII. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus **ASSINANTES** pelo prazo mínimo de 06 meses.

XXIV. A **OPERADORA**, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DIREITOS DOS ASSINANTES

19.1. O **ASSINANTE** do serviço **WIKI FIBRA +TV + TELEFONIA** tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

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

II) à liberdade de escolha da **OPERADORA**;

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

IV) à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

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

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

VII) a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;

VIII) ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX) ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **OPERADORA**;

X) à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **OPERADORA**;

- XI) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **OPERADORA**, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XII) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIII) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XIV) a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XV) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **OPERADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XVI) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XVII) à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XVIII) ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,
- XIX) ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DEVERES DOS ASSINANTES

20.1. Constituem deveres dos ASSINANTES:

- I) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- II) preservar os bens da Prestadora e aqueles todo e qualquer voltados à utilização do público em geral;
- III) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições do Regulamento de que trata a Resolução 614/2013 da ANATEL;
- IV) providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **OPERADORA**, quando for o caso;
- V) somente conectar à rede da **OPERADORA**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela **ANATEL**;
- VI) levar ao conhecimento do Poder Público e da **OPERADORA** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do serviço **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**; e,
- VII) indenizar a **OPERADORA** por dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

VIII) Na hipótese de suspeita de uso indevido dos serviços, através da adulteração de equipamentos, redistribuição de sinal ou por qualquer outro meio, a Wiki Telecomunicações poderá realizar visitas técnicas na residência do ASSINANTE, para fins de preservação da qualidade da rede e evitar prejuízos aos demais usuários. No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do ASSINANTE, a PRESTADORA poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao ASSINANTE.

IX) Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do SERVIÇO, inclusive impactando outros ASSINANTES, a PRESTADORA poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do SERVIÇO, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

X) É expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do decodificador; (iii) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE ou terceiros.

XI) O ASSINANTE está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

XII) O ASSINANTE está obrigado a comunicar à OPERADORA tudo o que pertine ao funcionamento do serviço e às instalações dos equipamentos, bem como dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades.

XIII) Cabe ainda ao ASSINANTE, comunicar eventuais mudanças de telefone ou de correio eletrônico para que sejam usados para contato, bem como, no ato da contratação do serviço, autorizar a OPERADORA a inserir os seus dados pessoais bancos de dados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA OUVIDORIA

21.1 A OPERADORA disponibiliza um canal de comunicação com os ASSINANTES para que este formalize suas reclamações sobre o serviço WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA, conforme termos da Resolução n.º 717 de 23 de dezembro de 2019, da ANATEL.

21.1.1 O canal será acessado pelo ASSINANTE pelo número supracitado na cláusula sexta, item 6.1, inciso I deste contrato.

21.2 O canal da Ouvidoria será para assegurar um tratamento específico e individual às demandas de ASSINANTES já analisadas anteriormente pelas prestadoras.

21.3 O acesso à ouvidoria será gratuito para contato telefônico com a Ouvidoria no mínimo, nos dias úteis, no período compreendido entre **8h (oito horas)** e **18h (dezoito horas)**, sem prejuízo de disponibilização de canais digitais com o mesmo objetivo.

21.4. A **OPERADORA** disponibilizará, em seu site www.wikitelecom.com.br informações sobre o Ouvidor, suas qualificações para a função exercida bem como os prazos de atendimento das demandas.

21.5. As demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico, a ser informado ao consumidor.

21.6. A Ouvidoria manterá por **3 (três) anos**, à disposição do **ASSINANTE**, histórico das demandas, com o número do protocolo de atendimento; a data e a hora de registro, e de conclusão do atendimento.

21.7. O prazo para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria é de **10 (dez) dias corridos**.

21.8. A **OPERADORA** disponibilizará Manual da Ouvidoria, que será disponibilizado em seu site www.wikitelecom.com.br, o qual conterá as regras de atendimento da Ouvidoria, especificando, no mínimo:

21.1.1 Padrões de atendimento, incluindo formas e procedimentos de tratamento do(s) canal(is), e;

21.1.2 Horários de atendimento, respeitando, no mínimo, o período estabelecido no item 18.3, para os canais telefônicos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA CESSÃO DA ASSINATURA

22.1. Não estando em condição de inadimplência com qualquer que seja obrigações do contrato, o **ASSINANTE** poderá ceder a terceiro os direitos e obrigações esculpido neste instrumento contratual.

22.2. Caso a seja necessária a mudança de endereço para atendimento da prestação de serviço para o terceiro **CESSIONÁRIO** dos direitos e das obrigações do presente contrato, a sua instalação está sujeita a viabilidade técnica do novo local da prestação do serviço.

22.1.1. Correrá por conta do cessionário as despesas relativas à transferência, de acordo com os valores praticados à época da mudança de titularidade da prestação do serviço.

22.3. A cessão de direitos e obrigações aludida neste instrumento só terá validade perante a **OPERADORA** se formalizada com a sua interveniência e desde que o **CESSIONÁRIO** manifeste, por escrito, a sua anuência sobre os direitos e obrigações esculpido nesse instrumento.

22.4. Após a formalização da cessão dos direitos e obrigações entre **OPERADORA** e **CESSIONÁRIO**, este passará a ser o titular do contrato, portanto, denominado **ASSINANTE**, sendo que arcará com o tempo restante da fidelização do contrato, se houver.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES INERENTES AO CONTRATO:

23.1. Os direitos e deveres previstos neste CONTRATO não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os **ASSINANTES** do serviço **WIKI FIBRA + TV + TELEFONIA**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA SUCESSÃO:

24.1. O presente instrumento obriga ao fiel cumprimento, a qualquer tempo, de todos os direitos e obrigações as **PARTES**, os seus herdeiros, sucessores legais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DOS EVENTOS SIGNIFICATIVAMENTE ONEROSOS:

25.1. Na ocorrência de fatos e eventos, ou sucessão de fatos e eventos que fogem à alçada de controle da **OPERADORA**, sendo eles decorrentes de restrições ou limitações impostas pelo Poder Público, mesmo sendo de caráter eventual ou definitivo e que venham afetar sensivelmente os seus custos, a **OPERADORA** poderá revisar extraordinariamente os preços e as condições do serviço, notificando o **ASSINANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data em que o fato ou evento entraram em vigor.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA OBSERVÂNCIA À LGPD

26.1. O **ASSINANTE** declara expresso **CONSENTIMENTO** que a **OPERADORA** irá coletar, tratar e compartilhar os dados necessários ao cumprimento do contrato, nos termos do Art. 7º, inc. V da LGPD, os dados necessários para cumprimento de obrigações legais, nos termos do Art. 7º, inc. II da LGPD, bem como os dados, se necessários para proteção ao crédito, conforme autorizado pelo Art. 7º, inc. V da LGPD.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DO FORO:

27.1 As partes do presente contrato elegem a cidade de São Luís, Estado do Maranhão, como foro competente para dirimir as questões oriundas deste contrato renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

WIKI TELECOMUNICAÇÕES - EIRELI
Paulo de Tarso de Carvalho Bayma Filho
Titular

ANEXO I
TABELA DE PREÇOS E TARIFAS

O pacote de **500 minutos** para ligações locais fixo-fixo, já incluso no plano se limita ao valor fixo mensal do plano de VOZ e Dados, cujas tarifas estão condicionadas às tarifas da tabela abaixo. Caso a utilização ultrapasse os **200 minutos fixo-fixo**, e/ou seja realizada ligações não contempladas será cobrado valor de acordo com a tabela abaixo.

Esta Tabela de Tarifas é parte integrante do Contrato 01/2021.

| |
|--|
| PLANO BÁSICO |
| Linha número: Disponibilizada pela Wiki Telecom |

| Item | Descrição de Serviço | Valor Instalação / Configuração | Valor Mensal |
|---|--|---------------------------------|------------------|
| 1 | Assinatura/Franquia de Serviço de Telefonia (STFC) | ISENTO | R\$ 20,00 |
| Total de Serviços Líquido | | | R\$ 20,00 |
| Total de Serviços Líquido + Tributos | | | R\$ 33,52 |

| Detalhamento de Serviços | UNIDADE | Qtd. |
|-----------------------------|---------|------|
| Ligação Local (Fixo x Fixo) | MINUTO | 500 |

| Descrição de Tarifa Excedente | UNIDADE | TARIFA |
|--|---------|-----------|
| Ligação Local Fixo x Fixo | MINUTO | R\$ 0,05 |
| Ligação VC1 – Local Fixo x Móvel | MINUTO | R\$ 0,20 |
| Ligação longa Distância Fixo x Fixo | MINUTO | R\$ 0,16 |
| Ligação VC2/VC3 – Longa distância Fixo x móvel | MINUTO | R\$ 0,25 |
| Grupo I Ligação LDI – Fixo x Fixo | MINUTO | R\$ 2,72 |
| Grupo I Ligação LDI – Fixo x Móvel | MINUTO | R\$ 3,85 |
| Grupo II Ligação LDI – Fixo x Fixo | MINUTO | R\$ 12,67 |
| Grupo II Ligação LDI – Fixo x Móvel | MINUTO | R\$ 13,61 |

Grupo I: EUA (incluindo Alaska e Havaí), Canadá, Argentina, Paraguai, Uruguai, Bolívia, Chile, Colômbia, Venezuela, Peru, Portugal, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Holanda, Itália, Noruega, Reino Unido, México.

Grupo II: Demais Países