

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

MODELO DE DEMONSTRAÇÃO. Este documento foi gerado automaticamente para que o site tenha um contrato de exemplo publicado. Ele reúne apenas as condições que a Top Telecom já divulga ao público e NÃO substitui o contrato real, que deve ser revisado por advogado antes de ser usado com clientes.

CONTRATADA: TOP TELECOM, inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/0001-00, com sede em Av. Amazonas, 1059, Centro — Gurupi/TO, autorizada pela Anatel a prestar Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

CONTRATANTE: a pessoa física ou jurídica identificada na ficha de adesão, que declara ter lido e aceito as condições abaixo.

1. Objeto

A CONTRATADA fornece ao CONTRATANTE acesso à internet em banda larga por fibra óptica, na velocidade do plano contratado, além dos serviços adicionais eventualmente contratados (telefone fixo, IP fixo e aplicativo de TV).

A velocidade contratada é a máxima do plano ("até"), medida por cabo, no equipamento fornecido pela CONTRATADA, conforme as metas de qualidade da Anatel.

2. Instalação

- Instalação com permanência mínima de 12 meses: R\$ 150,00.
- Instalação sem qualquer permanência: R\$ 550,00.
- O prazo é de até 15 dias úteis, e na prática costuma sair em até 5 dias.
- A instalação exige a presença do titular ou de pessoa autorizada, maior de 18 anos e identificada.
- Não havendo viabilidade técnica após a adesão, ela é desfeita sem custo, com devolução integral de qualquer valor pago em até 10 dias.

3. Equipamento em comodato

O equipamento óptico (ONU) instalado no imóvel pertence à CONTRATADA e fica com o CONTRATANTE em regime de comodato, devendo ser devolvido em até 30 dias após o encerramento do contrato, mediante agendamento, na loja ou por retirada de técnico.

O CONTRATANTE não responde por desgaste natural, defeito de fabricação ou caso fortuito; a comprovação da causa do dano é ônus da CONTRATADA.

4. Pagamento

- A fatura pode ser paga por boleto ou PIX, com vencimento escolhido entre os dias 1, 5, 10, 15, 20 e 25.
- Pagando até a data de vencimento, o CONTRATANTE recebe R\$ 5,00 de desconto na mensalidade.
- Em atraso incidem multa de 2% e juros de 1% ao mês, proporcionais aos dias.
- A mudança da data de vencimento é permitida; se o boleto do mês já tiver sido gerado, aplica-se taxa de R\$ 2,00 na fatura seguinte, informada antes.
- Durante período de suspensão do serviço não há cobrança de mensalidade.

5. Suspensão por atraso e religação

Não paga a fatura, a CONTRATADA notifica o CONTRATANTE por WhatsApp e e-mail, informando o valor, a data possível de suspensão e o prazo de religação. A suspensão total ocorre 15 dias após a notificação, e o encerramento do contrato 60 dias após a suspensão, com nova notificação. O registro em órgão de proteção ao crédito só ocorre após o encerramento.

Confirmado o pagamento, o serviço é restabelecido em até 1 dia, sem qualquer taxa de religação.

6. Suspensão temporária a pedido

O CONTRATANTE em dia pode pedir a suspensão temporária do serviço, sem custo, uma vez a cada 12 meses, por no mínimo 30 e no máximo 120 dias. No período não há cobrança de mensalidade e a contagem da permanência fica suspensa, voltando a correr no restabelecimento.

7. Permanência mínima e multa

Optando pela instalação promocional, o CONTRATANTE adere a permanência mínima de 12 meses. A multa por rescisão antecipada é proporcional ao tempo restante e nunca supera o valor do benefício concedido (R\$ 400,00, diferença entre R\$ 550,00 e R\$ 150,00).

Fórmula: multa = R\$ 400,00 x (meses restantes / 12). Cumpridos os 12 meses, não há multa, e a permanência não se renova automaticamente.

Não há multa quando a rescisão decorrer de falha da CONTRATADA, nem quando, havendo mudança de endereço sem viabilidade técnica, não houver quem assuma o contrato no endereço anterior.

8. Mudança de endereço

Havendo viabilidade técnica no novo endereço, o contrato é transferido sem multa e a permanência continua contando de onde parou. A taxa de mudança é de R\$ 100,00; havendo necessidade de cabo além da metragem incluída, o valor do metro adicional é informado antes da execução.

9. Qualidade, falhas e ressarcimento

Havendo interrupção por falha na rede da CONTRATADA, o desconto proporcional ao tempo sem serviço é aplicado automaticamente como crédito na fatura seguinte, sem necessidade de pedido. Não há ressarcimento quando a falha decorrer de equipamento do CONTRATANTE, falta de energia no imóvel, serviço suspenso ou caso fortuito.

Manutenções programadas são avisadas com no mínimo 7 dias de antecedência. O plantão de rede funciona 24 horas por dia, todos os dias.

Visita técnica improdutiva — quando o problema estiver no equipamento ou na rede interna do CONTRATANTE, faltar energia no local, houver intervenção de terceiro não autorizado ou não houver ninguém no local no horário agendado — pode ser cobrada no valor de R\$ 30,00. Sendo o problema na rede da CONTRATADA, não há cobrança.

10. Cancelamento

O pedido de cancelamento tem efeito imediato a partir do momento em que é feito, vale em qualquer canal onde se contrata, independe de o CONTRATANTE estar em dia e não pode ser condicionado a nada. O CONTRATANTE recebe protocolo e comprovante, e o termo de encerramento com os valores é emitido em até 7 dias. A cobrança final é proporcional aos dias efetivamente utilizados.

11. Contestação de cobrança

O CONTRATANTE pode contestar qualquer cobrança em até 3 anos, por qualquer canal de atendimento, recebendo protocolo. Enquanto a contestação estiver em análise, o valor contestado não pode gerar suspensão do serviço. O prazo de resposta é de 30 dias.

12. Proteção de dados

Os dados pessoais do CONTRATANTE são tratados conforme a Lei 13.709/2018 (LGPD) e a política de privacidade publicada no site, para execução deste contrato e cumprimento de obrigações

legais e regulatórias.

13. Foro e atendimento

Atendimento: 0800 646-1718, WhatsApp (63) 3312-1001 e contato@toptelecom.com.br. Anatel: 1331 (1332 para pessoas com deficiência auditiva).

Fica eleito o foro do domicílio do CONTRATANTE para dirimir questões oriundas deste contrato.

CONTRATANTE

CONTRATADA — TOP TELECOM