CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Versão pública para consulta • Banda larga fixa pós-paga
O preço, as velocidades e as condições específicas de cada contratação constam da oferta e do termo de adesão entregues ao assinante.

CLÁUSULA 1ª — PARTES E CONTRATAÇÃO

1.1. A WEB LAN PROVEDOR DE INTERNET LTDA, CNPJ 33.795.453/0001-00, com sede na Rua dos Americanos, 176, Baeta Neves, São Bernardo do Campo/SP, CEP 09751-520, presta o serviço ao assinante identificado no termo de adesão.

1.2. O assinante escolhe a oferta após receber estas condições, o resumo da oferta e os anexos aplicáveis. A WEB LAN entrega gratuitamente cópia em suporte que permita guardar e consultar os documentos e registra a versão, a data e a manifestação de vontade. A publicidade e as condições mais favoráveis oferecidas vinculam a empresa.

1.3. O contrato vigora por prazo indeterminado desde o aceite. A mensalidade começa na ativação. O prazo da oferta, o de eventual desconto e o de permanência constam separadamente dos documentos individuais. A contratação de aplicativos ou de outros serviços é facultativa e depende de preço discriminado e autorização específica.

CLÁUSULA 2ª — CONEXÃO E INSTALAÇÃO

2.1. A WEB LAN fornecerá acesso fixo à internet no endereço do termo de adesão, pela tecnologia e nas velocidades ali indicadas. Verificará a viabilidade antes de concluir a contratação e instalará o acesso em até dez dias úteis do aceite. Se houver impedimento, informará a causa e oferecerá nova data para aprovação ou o encerramento com devolução do que tiver sido antecipado por serviço não prestado.

2.2. O assinante indicará ponto adequado, tomada e trajeto seguro para o cabeamento. A equipe se identificará, combinará a visita e só entrará no imóvel com autorização de pessoa maior e capaz legitimada a permitir o acesso naquela ocasião.

2.3. Se a instalação exigir obra civil ou adequação além da prevista na oferta, a WEB LAN informará o impedimento, as alternativas, quem realizará a intervenção e os custos. Qualquer serviço adicional pela WEB LAN depende de orçamento previamente aceito. Se a ativação for inviável, aplica-se o item 2.1.

2.4. Ao ativar a conexão, a WEB LAN disponibilizará ao assinante, para consulta no aplicativo da Central do Cliente, a ordem de serviço com a data de ativação, o ponto instalado, os equipamentos entregues, o resultado do teste de conexão e as ressalvas do assinante. Serviços adicionais e alterações de plano exigem aceite específico.

2.5. A mudança do ponto de instalação do modem, roteador ou terminal de fibra dentro do mesmo imóvel, por conveniência do assinante, é um serviço pago. A WEB LAN informará o valor no ato da solicitação, registrará o aceite e executará a

mudança após a aprovação. O reposicionamento necessário para corrigir falha da prestação pela WEB LAN será gratuito.

CLÁUSULA 3ª — QUALIDADE E REPARO

3.1. O acesso opera 24 horas por dia, todos os dias. As velocidades de download e upload da oferta referem-se à conexão no ponto de entrega. Para aferi-las, a WEB LAN adota como referência o teste por computador ligado diretamente por cabo Ethernet à porta do equipamento principal, com cabo, porta e placa de rede compatíveis com o plano, sem roteador intermediário e sem tráfego simultâneo relevante. No Wi-Fi, distância, obstáculos, interferências e capacidade do aparelho influenciam o resultado. O assinante pode abrir chamado mesmo sem computador ou teste por cabo. A WEB LAN verificará a conexão e o funcionamento do equipamento fornecido.

3.2. O suporte gratuito inclui o diagnóstico da conexão até o ponto de entrega e o atendimento ao roteador principal e aos equipamentos fornecidos pela WEB LAN para prestar o serviço contratado. A empresa registra a falha e providencia o reparo em até 72 horas do protocolo. Defeitos e desgaste normal nesses equipamentos têm reparo gratuito. **A instalação, configuração, manutenção ou substituição de roteadores adicionais, repetidores e sistemas mesh adquiridos pelo assinante de terceiros ficam a cargo do assinante.** Se a WEB LAN oferecer atendimento a esses aparelhos, informará o serviço e o preço e só o executará após aceite expresso.

3.3. A WEB LAN avisará sobre manutenção programada com pelo menos 72 horas de antecedência e comunicará falhas coletivas, previsão de normalização e atualizações pelos canais do termo de adesão. Creditará automaticamente o valor proporcional ao tempo indisponível até o segundo mês seguinte ao evento. Em reparo individual, contará do pedido até o restabelecimento. Degradação comprovada dará direito ao abatimento e às demais medidas cabíveis.

CLÁUSULA 4ª — RESPONSABILIDADES E ATENDIMENTO

4.1. A WEB LAN mantém o sigilo, a neutralidade de rede e a segurança das instalações. Pode contratar equipes e infraestrutura de terceiros e continua responsável pela prestação. Atenderá sem discriminação, em formato acessível, pelos canais indicados no termo de adesão. Os dias e horários de atendimento de cada canal constam do termo de adesão e da página de atendimento no site da WEB LAN. Fornecerá protocolo no início do contato, enviará o registro em até um dia e permitirá acompanhar a solução.

4.2. O assinante manterá seus contatos atualizados, pagará os valores devidos e usará equipamentos homologados quando exigido. É vedado revender o acesso sem autorização, adulterar a rede externa, praticar fraude ou prejudicar a rede ou terceiros. O uso pelos moradores ou colaboradores no endereço contratado é permitido.

4.3. O assinante pode reclamar, publicar avaliações e recorrer à Anatel pelo 1331 ou pelo Anatel Consumidor, ao Procon e ao Judiciário. As partes respondem pelos danos

nos termos da lei. A empresa documentará a ocorrência e assegurará oportunidade de esclarecimento antes de cobrar reparação.

4.4. Em caso de ameaça concreta à integridade da equipe durante visita, o técnico poderá interromper o atendimento no local. A WEB LAN registrará o ocorrido, comunicará o assinante e combinará condições seguras para retomar a visita, preservados os canais de atendimento.

CLÁUSULA 5ª — MENSALIDADE E ALTERAÇÕES DE OFERTA

5.1. A WEB LAN discriminará na fatura o período de uso, a mensalidade, serviços autorizados, descontos, créditos e eventuais encargos. Instalação e visita só serão cobradas nos valores aceitos previamente. A fatura ficará disponível com pelo menos cinco dias de antecedência do vencimento e a segunda via será gratuita. O primeiro e o último períodos incompletos serão cobrados proporcionalmente.

5.2. O preço só será reajustado pelo índice e na data-base indicados no termo de adesão, respeitado intervalo mínimo de doze meses e, neste contrato, doze meses desde o aceite para o primeiro reajuste. A WEB LAN avisará com ao menos trinta dias de antecedência sobre reajuste, término ou alteração admitida da oferta e informará as opções do assinante. Alterações que dependam de consentimento serão registradas. Nenhuma alteração implicará nova permanência sem aceite específico.

CLÁUSULA 6ª — CONTESTAÇÃO E RESTITUIÇÃO

6.1. O assinante pode contestar valores pelos canais indicados no termo de adesão, no prazo de três anos contado da data da cobrança que considerar indevida. A WEB LAN suspenderá a exigência da parcela questionada e os prazos de suspensão e rescisão ligados a ela até comunicar a decisão. Emitirá gratuitamente fatura da parte incontroversa com novo vencimento, assegurado o prazo para pagamento.

6.2. A resposta será fundamentada e comunicada em até trinta dias. Se acolher o pedido ou deixar o prazo vencer, a empresa cancelará o lançamento ou devolverá automaticamente o valor pago indevidamente. Se rejeitar o pedido, enviará justificativa e nova cobrança, com prazo para pagamento, sem encargos pelo período de análise.

6.3. Se o assinante pagar valor cobrado indevidamente pela WEB LAN, receberá o dobro da quantia paga a mais, com atualização e juros na forma aplicável. O assinante pode escolher crédito em fatura ou depósito em conta. Se o assinante pagar duas vezes a mesma fatura correta, o valor do segundo pagamento será compensado na fatura seguinte ou devolvido em conta, em até trinta dias, a pedido. O encerramento do serviço preserva o direito à restituição.

CLÁUSULA 7ª — ATRASO NO PAGAMENTO

7.1. Sobre o principal vencido e exigível incidem multa única de 2% e juros simples de 1% ao mês, proporcionais aos dias de atraso. A WEB LAN informará o débito, os prazos de suspensão e rescisão, a possibilidade de registro em cadastro de crédito após a rescisão e o prazo de restabelecimento.

7.2. A conexão afetada poderá ser suspensa integralmente após quinze dias da notificação do débito. Durante a suspensão integral não haverá mensalidade do serviço suspenso. Após sessenta dias de suspensão, a WEB LAN poderá rescindir o contrato mediante aviso prévio. As medidas atingem apenas o serviço a que se refere o débito.

7.3. Antes da rescisão, a WEB LAN religará gratuitamente em até um dia da ciência do pagamento ou, em caso de acordo, da primeira parcela. A cobrança respeitará a dignidade do assinante. Eventual registro de dívida exigível observará a notificação legal. A WEB LAN solicitará a baixa em até cinco dias da quitação efetiva.

CLÁUSULA 8ª — PAUSA A PEDIDO E MUDANÇA

8.1. O assinante em dia pode suspender gratuitamente o acesso uma vez a cada doze meses, por trinta a cento e vinte dias. A suspensão e a reativação solicitadas serão atendidas em até um dia útil. Na pausa, ficam interrompidas a mensalidade e a contagem da permanência. Ao final, o serviço e a cobrança são retomados, salvo pedido de cancelamento.

8.2. A mudança de endereço depende de viabilidade, agenda e orçamento aceito. A WEB LAN informará o resultado e cumprirá o prazo do termo de adesão. Se inviável, o assinante poderá cancelar. A transferência de titularidade depende da identificação e do aceite do novo titular e dos requisitos objetivos de contratação previamente informados.

CLÁUSULA 9ª — CANCELAMENTO

9.1. O assinante pode cancelar a qualquer tempo, mesmo com dívida, nos canais da oferta. Com atendente, o efeito é imediato. Sem atendente, o pedido se efetiva em até dois dias úteis e pode ser desfeito durante o processamento. Apenas o serviço usufruído até a eficácia do cancelamento poderá ser cobrado nesse intervalo. A empresa enviará comprovante e discriminará saldo e eventual multa válida. A retirada de equipamento é independente.

9.2. Na contratação fora do estabelecimento, inclusive por internet ou telefone, o consumidor pode desistir em sete dias da assinatura ou do recebimento do serviço, conforme o caso. A WEB LAN restituirá de imediato os valores pagos, atualizados, sem multa, e providenciará a retirada gratuita de seus bens.

9.3. A WEB LAN só encerrará unilateralmente a prestação nas hipóteses legais ou regulamentares. Em caso de infração comprovada, comunicará os fatos, a medida cabível e prazo para correção quando possível. Cumprirá determinações de autoridade competente. Se a continuidade técnica se tornar inviável, apresentará alternativas e liquidará os valores devidos, preservados abatimentos, reparação e direito de defesa.

CLÁUSULA 10ª — PERMANÊNCIA OPCIONAL

10.1. O assinante pode escolher oferta equivalente sem permanência. O benefício, seu valor, a alternativa sem vínculo e as datas devem constar do termo de permanência, aceito separadamente. Nestas condições, o prazo máximo é de doze

meses. O contrato continua após esse prazo e a fidelização não se renova automaticamente.

10.2. O cancelamento antecipado por iniciativa do assinante poderá gerar apenas a multa proporcional prevista no termo de permanência, limitada ao benefício concedido e ao período restante. Não há multa por descumprimento da WEB LAN, arrependimento legal ou nas demais hipóteses de dispensa previstas em lei ou na regulamentação. Cabe à empresa demonstrar a improcedência da alegação de falha que motivou o cancelamento. A multa-base acordada é multiplicada pelos dias restantes e dividida pelo total de dias de permanência.

CLÁUSULA 11ª — COMODATO GRATUITO

11.1. Os bens descritos no termo de comodato pertencem à WEB LAN. O assinante os conservará, comunicará defeito, perda ou furto e evitará cessão, abertura ou reparo sem autorização. A WEB LAN arca com defeitos e desgaste normal. Para dano imputável ao assinante, demonstrará o estado inicial, o fato, o nexo e o custo razoável de reparo ou reposição equivalente, com depreciação, e dará oportunidade de contestação.

11.2. A WEB LAN agendará e fará a retirada gratuita em até sessenta dias do pedido de cancelamento. O assinante pode optar pela entrega no local informado e receberá recibo. Decorrido o prazo, cessa sua responsabilidade pela guarda e integridade. A empresa registrará tentativas de coleta e eventual recusa, sem débito automático ou presunção de crime.

11.3. Na retirada ou entrega, a WEB LAN fornecerá recibo com a identificação e o estado aparente dos itens. Se identificar avaria que possa gerar cobrança, enviará ao assinante relatório com a identificação do bem, a descrição do dano, a comparação com o estado na entrega e a memória de cálculo do valor pretendido. O assinante poderá contestar pelos canais de atendimento, observados os itens 6.1 a 6.3 e 11.1.

CLÁUSULA 12ª — DADOS PESSOAIS E REGISTROS

12.1. A WEB LAN é controladora dos dados usados para cadastrar, instalar, prestar suporte e faturar o serviço. Trata identificação, contatos, endereço, histórico de atendimento, dados financeiros e técnicos na medida necessária à execução do contrato, ao cumprimento de dever legal ou regulatório, à proteção do crédito ou ao exercício regular de direitos, conforme a finalidade. Publicidade sujeita a consentimento terá opção separada, facultativa e revogável.

12.2. O compartilhamento com instaladores, operadores de sistemas, instituições de pagamento e autoridades limita-se aos dados necessários e à hipótese legal pertinente. A empresa protege os dados por controle de acesso, registro de operações e medidas de segurança. Em incidente sujeito a comunicação, informará a autoridade e os titulares na forma e no prazo regulamentares.

12.3. Nos termos do Marco Civil, cabe ao administrador do sistema autônomo guardar os registros de conexão por um ano, em ambiente seguro e sigiloso, ressalvada preservação por prazo maior nos casos legais. A entrega desses registros

exige ordem judicial. Na provisão de conexão, é vedada a guarda de registros de acesso a aplicações. Dados cadastrais seguem as regras próprias de requisição legal.

12.4. Pelo canal de privacidade do termo de adesão, o titular pode solicitar confirmação, acesso, correção, informações sobre compartilhamento e os demais direitos do art. 18 da LGPD, inclusive eliminação quando cabível. A empresa verificará a identidade de forma proporcional. O aviso de privacidade indica critérios de retenção e canais para exercer direitos ou peticionar à ANPD.

CLÁUSULA 13ª — INTEGRIDADE E FORO

13.1. As partes observarão a legislação brasileira e não oferecerão vantagem indevida em razão deste contrato. A sucessão respeitará os limites legais. Aplicam-se a Lei Geral de Telecomunicações, o CDC nas relações de consumo, o RGST, o RGC, as normas de qualidade pertinentes, o Marco Civil, a LGPD e o Código Civil.

13.2. O consumidor pode recorrer ao foro do seu domicílio, preservadas as demais opções legais. A tentativa de solução pelo atendimento é facultativa. O aceite é registrado no termo de adesão. O assinante recebe os documentos da sua contratação.