

CONTRATO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA



I - SUJEITOS DO CONTRATO

Partes

STAR SERVICOS DE INTERNET LTDA ("STAR"), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 18.968.664/0001-04, com sede, na Rua Henrique Grassmann, n. 23, Bairro Centro, CEP 95690-000, no Município de Rolante, Estado do Rio Grande do Sul, outorgada pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel a prestar Serviços de Comunicação Multimídia, pelo Ato nº 4509/2014 de 08 de abril de 2014, representada na forma dos atos constitutivos, a seguir denominada simplesmente Prestadora;

Assinante, aderente ao Plano de Serviço contratado, cujo instrumento integra este Contrato para todos os fins de direito, doravante simplesmente Assinante;

Em conjunto, Prestadora e Assinante denominadas "Partes" e, isoladamente, "Parte".

O presente Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia ("Contrato"), do tipo adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável se encontra registrado junto ao TABELIONATO, REGISTRO CIVIL E ESPECIAIS DE ROLANTE e disponibilizado no site www.star.psi.br para conferência e acesso pelo Assinante. A adesão a este Contrato dar-se-á por meio de aceitação do Termo de Contratação, o qual contempla o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência.

II - DEFINIÇÕES

Para Interpretação e Integração Contratual.

- a. Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM;
- b. Atendimento: interações entre Prestadora e o Assinante, independentemente do originador da interação;
- c. Contrato de Permanência: trata-se de condições especiais de fruição do SCM mediante contratação por tempo determinado.
- d. Centro de Atendimento: órgão da Prestadora responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
- e. Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- f. Prestadora: É a STAR SERVICOS DE INTERNET LTDA, pessoa jurídica devidamente autorizada a prestar o SCM;
- g. Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de SCM com até cinquenta mil acessos em serviço e que recebe tratamento regulatório diferenciado pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel;
- h. Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM" ou "Serviço"): é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.
- i. Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica, que pode sofrer degradação por motivos alheios à vontade das Partes.



III - CLÁUSULAS CONTRATUAIS

Objeto e Obrigações das Partes.

1. **OBJETO:** Constitui objeto deste instrumento a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, na modalidade pós-pago, detalhada no Plano de Serviço e Contrato de Permanência, regulamentado pela Anatel conforme Resolução 614/2013.
 - 1.1. Este Contrato, o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência, são um conjunto indissociável para todos os fins de direito.
 - 1.2. O Termo de Contratação contempla o espaço para adesão a este Contrato, o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência.
 - 1.3. O Plano de Serviço apresenta a oferta contratada pelo Assinante.
 - 1.4. O SVA que eventualmente integrar a oferta e estiver contemplado no Plano de Serviço será contratado mediante regras próprias junto aos seus prestadores e não está sujeito à este Contrato e regulação da Anatel, eis que por força de lei não se trata de serviço de telecomunicações.
 - 1.5. A regulamentação da Anatel induz o tipo adesão para este Contrato, eis que suas regras são pré-determinadas pela agência.
 - 1.6. Na forma da regulamentação da Anatel, em especial Resolução 614/2013, a rede de suporte à prestação dos serviços poderá pertencer a terceiros, bem como serviços acessórios, complementares ou inerentes ao SCM podem ser prestados por terceiros, garantida a responsabilidade da Prestadora para com relação ao SCM, na forma deste contrato e da legislação aplicável.
 - 1.7. A Prestadora executará os serviços acessórios de instalação de equipamentos que podem incluir instalação de antenas, cabos, modems e outros equipamentos eletrônicos que se façam necessários à ativação do SCM, bem como os devidos testes de funcionamento adequado.
 - 1.8. Compete a Prestadora promover a retirada dos equipamentos sua propriedade ou de terceiros a si vinculados, do local indicado pelo Assinante.
 - 1.9. **DEPÓSITO DE EQUIPAMENTOS:** Para manter o sinal de internet ativo junto ao Assinante a Prestadora poderá receber equipamentos que deverão ser identificados, instalados e mantidos em perfeito estado de funcionamento, aonde o Assinante indicar.
 - 1.10. Exemplificativamente, são equipamentos que poderão ser instalados pela Prestadora: Rádios, Antenas e Roteadores Wi-Fi.
 - 1.11. Após a assinatura do Termo de Contratação, o Assinante tornar-se-á depositário voluntário a título gratuito dos equipamentos instalados em suas dependências, pelo período em que vigor este instrumento e os manterá, sob sua responsabilidade, nos termos da lei.
 - 1.12. Em caso de rescisão contratual por quaisquer motivos, o Assinante se obriga a devolver imediatamente à Prestadora e esta se compromete a retirar, os equipamentos que o Assinante seja depositário em razão destes contrato, sejam eles de propriedade da Prestadora, da operadora ou de terceiros a si vinculados, sob pena de multa diária no valor de R\$ 5.00,00 (quinhentos reais).
 - 1.13. Em caso de rescisão, por qualquer motivo, as Partes, deverão agendar a retirada dos equipamentos do endereço do Assinante, em prazo não superior a 15 (quinze) dias a contar da rescisão.
 - 1.14. Caso o Assinante imponha obstáculo à retirada dos equipamentos, incidirá multa compensatória no valor de R\$1.000,00 (um mil reais), sem prejuízo de indenização em perdas e danos.



2. DIREITOS DO ASSINANTE: Constituem direitos do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 2.1. Acesso ao SCM, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições do Plano de Serviço e Contrato de Permanência;
- 2.2. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- 2.3. A inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, como por exemplo, para fins de investigação penal por ordem de autoridade competente;
- 2.4. O prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 2.5. À rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as regras do Contrato de Permanência;
- 2.6. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014, ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- 2.7. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito e custos inerentes, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
- 2.8. A receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, por qualquer meio;
- 2.9. A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do Serviço e pagamento dos custos de transferência;
- 2.10. O prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
- 2.11. O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- 2.12. A resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;
- 2.13. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor em caso de relação de consumo;
- 2.14. A continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- 2.15. O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
- 2.16. O 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, em até 10 (dez) dias.
- 2.17. Requerer à Prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço, vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista nesta cláusula.
- 2.18. Solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.
- 2.19. **Parágrafo Único.** O tempo de suspensão previsto acima não será descontado do prazo do Contrato por tempo determinado, com permanência.



3. DEVERES DO ASSINANTE: Constituem deveres do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 3.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações, sob pena de rescisão do Contrato e indenização em perdas e danos se houver;
- 3.2. Abster-se de qualquer ato de compartilhamento de SCM com terceiros;
- 3.3. Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 3.4. Efetuar o pagamento pontual referente à prestação do Serviço;
- 3.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
- 3.6. Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- 3.7. Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;
- 3.8. Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de outras sanções incidentes;
- 3.9. Contratar os Serviços sempre em seu próprio nome, abstendo-se de quaisquer atos que possam configurar falsidade ideológica ou material, sob pena de sanções cíveis e criminais cabíveis;
- 3.10. Registrar eventuais falhas no Serviço junto ao Centro de Atendimento para fins de avaliação pela Prestadora, reparos de acordo com as regras de assistência técnica, suporte e concessão de possível desconto.
- 3.11. Comunicar imediatamente à Prestadora:
 - a. o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - b. a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
 - c. qualquer alteração das informações cadastrais.

Parágrafo Primeiro. A não utilização do Serviço não implica no cancelamento automático do mesmo ou deste Contrato, estando o Assinante, portanto, sujeito à cobrança regular a eventuais consequências do não pagamento, até a efetiva rescisão do Contrato.

Parágrafo Segundo. Registros verbais ou por meios diversos dos definidos na cláusula do Atendimento, por exemplo: e-mail do técnico da Prestadora, whatsapp ou similares de colaboradores da Prestadora, não são hábeis a gerar direitos ao Assinante ou modificar a condição contratual junto à Prestadora.

- 3.12. Abster-se de utilizar a rede de transmissão de dados e o SCM prestado para quaisquer fins ilícitos ou indevidos, tais como:
 - a. ofender, abalar, discriminar, invadir a privacidade ou prejudicar a terceiros;
 - b. obter acesso ilegal a quaisquer sistemas, plataformas, aplicativos ou assemelhados de terceiros promovendo ataques pelo browser, ataques evasivos, ataques furtivos, ataques SSL e ataques de negação de serviço.
 - c. enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) à usuários que não tenham requisitado o serviço por meio de opt in, ou sem possibilitar a exclusão do mesmo dos cadastros, por mecanismo adequado de opt out;
 - d. incitar a discriminação de qualquer espécie, tal como racial, religiosa, de idade ou outra condição pessoal; e. disponibilizar produtos e serviços ilícitos ou inadequados, violentos, pornográficos, degradantes que induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor;
 - f. veicular mensagens falsas, impróprias, errôneas ou que possam induzir a erro o receptor, desde que possível reconhecer esta condição da mensagem;
 - g. descumprir a legislação, a moral, os bons costumes;

h. infringir a Propriedade Intelectual, na seara autoral ou industrial, material ou moral; i. infringir a legislação de proteção de Dados Pessoais.

Parágrafo Único. A prática de atos ilícitos ou inadequados pelo Assinante por motivo do SCM prestado, ensejará indenização em perdas e danos que a Prestadora venha a suportar.



4. DIREITOS DA PRESTADORA: Constituem direitos da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 4.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- 4.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- 4.3. Suspender o serviço e rescindir o Contrato por falta de pagamento;
- 4.4. Incluir o nome do Assinante nos cadastros de inadimplência em caso de falta de pagamento, bem como cobrar a dívida por todos os meios legítimos extrajudiciais e judiciais;
- 4.5. Utilizar dados pessoais dos Assinantes na forma da legislação;
- 4.6. Cobrar por danos e avarias causadas nos equipamentos.

5. DEVERES DA PRESTADORA: Constituem deveres da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 5.1. Manter um Centro de Atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel;
- 5.2. Descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, em caso de interrupção ou degradação da qualidade do Serviço que não sejam imputadas a fatos de terceiros;
- 5.3. Comunicar aos Assinantes, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, com o respectivo abatimento no preço da assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;
- 5.4. Efetuar o referido desconto no próximo documento de cobrança em aberto;
- 5.5. Entregar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- 5.6. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 5.7. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação prevista da Resolução n. 574/2011, ou outra que a substitua, e no contrato celebrado com o Assinante;
- 5.8. Tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;
- 5.9. Atender, no prazo de vinte e quatro horas a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere cláusula 2.17;

Parágrafo Único. O Assinante não terá direito ao desconto previsto na cláusula 5.2, caso as falhas no Serviço derivem de problemas em seus equipamentos e/ou rede interna, ou ainda quando decorrentes de falta de energia elétrica, intervenções por terceiros, caso fortuito ou motivo de força maior.

5.10 Em caso de suspensão total por inadimplemento, restabelecer o serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do pagamento do débito na forma acordada, desde que antes da rescisão Contratual.

6. EQUIPAMENTOS: A fruição do Serviço de Comunicação Multimídia depende da instalação de equipamento(s) homologado(s) pela Anatel.



- 6.1. O(s) equipamento(s) instalado(s) pela Prestadora é(são) de sua exclusiva propriedade ou de terceiros.
- 6.2. Os equipamentos poderão ser disponibilizados por meio de aluguel em propriedade dos mesmos e o Assinante, conforme exposto no Plano de Serviço.
- 6.3. O(s) equipamento(s) deverá(ão) ser devolvido(s) pelo Assinante quando da rescisão do Contrato, no mesmo estado em que foi(ram) instalado(s). A retirada do(s) equipamento(s) será realizada pela Prestadora ou por terceiros a seu serviço, mediante agendamento prévio.
- 6.4. Caso seja constatado pela equipe de instalação e retirada, que o(s) equipamento(s) estão avariado(s) o Assinante deverá indenizar a Prestadora no valor do(s) equipamento(s) instalado(s).
- 6.5. Caso o(s) equipamento(s) não seja(m) devolvido(s) pelo Assinante o mesmo estará obrigado ao ressarcimento do valor do(s) equipamento(s) instalado(s).
- 6.6. A falta de pagamento do valor devido por avaria ou não devolução ensejará a cobrança por meios extrajudiciais e judiciais, bem como a inscrição do nome do Assinante em cadastros de inadimplência.

7. AUTORIZAÇÕES: Por meio deste Contrato o Assinante autoriza a Prestadora as práticas que seguem em relação aos dados pessoais e/ou relativos à empresa:

- 7.1. Realizar todos os usos e atos inerentes à prestação dos Serviços, tais como cadastros, cobranças, atendimentos.
- 7.2. Enviar material publicitário, inclusive por meio de e-mail marketing, contendo informações de seus produtos e/ou serviços, bem como de seus parceiros;
- 7.3. A divulgar o seu nome na condição de cliente;
- 7.4. As autorizações podem ser canceladas a qualquer tempo, mediante comunicação à Prestadora junto ao Centro de Atendimento.

8. PERMANÊNCIA: A Prestadora, a seu exclusivo critério, ofertará benefícios ao Assinante, por meio de instrumento próprio, o Contrato de Permanência, que integra o Termo de Contrato, com condições diferenciadas de fruição do Serviço, vinculadas a prazo permanência e com previsão de multa por rescisão antecipada, conforme artigo 57 da Resolução 632/2014.

- 8.1. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia antes do final do prazo de permanência por qualquer motivo não atribuível à Prestadora, inclusive troca de endereço em local sem viabilidade técnica, incidirá a multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.
- 8.2. Não incidirá a multa por rescisão antecipada do Contrato de Permanência pelo Assinante em caso de descumprimento contratual pela Prestadora, devidamente comprovado.
 - 8.2.1. Quando o fundamento da rescisão por culpa da Prestadora estiver alicerçado em má qualidade do Serviço, a comprovação deverá se dar com os respectivos chamados e atendimentos abertos pelo Assinante junto à Central do Assinante, que contenham os devidos registros do problema alegado como motivação para rescisão.
- 8.3. O prazo de permanência para Assinante corporativo é de livre negociação.
- 8.4. O Contrato de Permanência de Assinante corporativo deve ser firmado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato e qualquer alteração desta condição de representação deverá ser imediatamente informada pelo Assinante corporativo, sem exclusão da incidência da teoria da aparência em qualquer caso.

9. ATENDIMENTO: O atendimento ao Assinante será prestado na forma das regras abaixo previstas.



- 9.1. Protocolo: O Assinante receberá um número de protocolo a cada Atendimento realizado e sempre que a interação for originada pelo mesmo, o protocolo será gerado no início do Atendimento.
- 9.2. Em 24 (vinte e quatro) horas a contar do Atendimento, o Assinante receberá no telefone informado em seu cadastro, por e-mail ou SMS, o número do protocolo gerado.
- 9.3. **Resposta:** As informações solicitadas pelo Assinante devem ser prestadas imediatamente, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- 9.4. As reclamações do Assinante deverão ser resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- 9.5. As solicitações do Assinante relativas à instalação ou mudança de endereço, devem atender ao prazo adequado, de acordo com as peculiaridades de cada serviço.
- 9.5.1. A solicitação de mudança de endereço poderá ensejar falta de viabilidade técnica no local, neste caso, incidirá multa por rescisão antecipada caso tenha sido contratada a permanência.
- 9.5.2 Havendo viabilidade técnica para a mudança de endereço, o Assinante deverá arcar com o custo de instalação no novo local.
- 9.6. Motivo de força maior ou caso fortuito, tais como intempéries do clima, inundações, incêndios e outros eventos poderão impactar na prestação dos serviços, causando interrupções, oscilação nos prazos de atendimento, solução e resposta, baixa performance, pelo tempo que for necessário para o restabelecimento das condições normais de prestação, sendo excludentes de responsabilidade da Prestadora.
- 9.7. **Histórico de Demandas :** O Assinante tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas, que deverão conter no mínimo informações de número de protocolo, data e hora de registro e de conclusão do atendimento, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.
- 9.8. A Prestadora manterá o histórico das demandas do Assinante por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.
- 9.9. Caso o Assinante solicite, a Prestadora enviará o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Assinante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
- 9.10. O histórico das demandas do Assinante estará disponível para consulta no site www.star.psi.br, aba Área do Assinante, mediante inclusão de usuário e senha.
- 9.11. Solicitação de Cancelamento/Rescisão Contratual: Sempre que o Assinante solicitar a rescisão do Contrato o mesmo será informado sobre eventuais condições especiais aplicáveis, tais como multas por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.
- 9.12. O endereço eletrônico para pedido de rescisão sem intervenção de atendente e o endereço para atendimento presencial para pedidos de rescisão estão disponíveis no site www.star.psi.br.
- 9.13. Nas hipóteses de rescisão sem intervenção de atendente, o Assinante receberá uma cópia do formulário no e-mail que houver informado no Termo de Contratação e para os casos de rescisão presencial, o Assinante receberá uma via física do documento de cancelamento/rescisão.

10. **DAS FORMAS DE ATENDIMENTO:** O atendimento ao Assinante poderá ser Remoto e Presencial, cada um prestado na forma prevista nas regras abaixo, conforme as peculiaridades da demanda.

10.1. Centro de Atendimento Telefônico: O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora é do tipo remoto, disponibilizado no número 51 3191 2777, sendo



responsável de forma direta ou por encaminhamento ao setor competente, pela prestação de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informações, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda apresentada ao Serviço da Prestadora, sendo que em todos os níveis de autoatendimento deve existir a opção de acesso ao atendente.

Parágrafo Único. Para questões administrativas, financeiras e comerciais, o Centro de Atendimento Telefônico está disponível das 8h00min às 20h00min, em dias úteis

10.2. A Prestadora manterá a gravação das comunicações realizadas com o Assinante, pelo prazo de 90 (noventa) dias.

10.3. A gravação será disponibilizada ao Assinante no prazo de 10 (dez) dias, a contar da solicitação.

10.4. O Atendimento Telefônico deve garantir ao Assinante, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

10.5. **Atendimento por Internet:** Atendimento por Internet é do tipo remoto e se dá pela página da Prestadora no endereço www.star.psi.br, Área do Assinante.

10.6. **Atendimento no Estabelecimento:** Atendimento no Estabelecimento é do tipo presencial na sede da Prestadora ou em estabelecimento associado à sua marca.

10.7. O Atendimento no Estabelecimento é oferecido em dias úteis e horário comercial.

11. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO, REAJUSTE E CONTESTAÇÃO: O Assinante deverá pagar à Prestadora o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Plano de Serviço e Contrato de Permanência.

11.1. O atraso ou inadimplemento do valor devido importará na incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pelo IGP-M (FGV) e multa de 2% (dois por cento) sobre o débito.

11.2. O inadimplemento do preço poderá ensejar, a critério da Prestadora, o encaminhamento do título a protesto, a inclusão do nome do Assinante nos órgãos de proteção ao crédito e a cobrança judicial e/ou extrajudicial do débito. 11.3. O preço do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, pela variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo.

11.4. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Prestadora.

11.5. Na hipótese de rescisão do Contrato por inadimplemento do preço, o mesmo será restabelecido mediante o pagamento do principal, juros, multa, correção monetária e outros custos inerentes à reativação.

11.6. A baixa do protesto e cancelamento do registro nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA) será requerida pela Prestadora imediatamente após o pagamento do preço, porém, a mesma não se responsabiliza pelos prazos operacionais destas instituições.

11.7. Durante o prazo de 3 (três) anos a contar da data da cobrança considerada indevida o Assinante poderá contestar motivadamente o valor cobrado, por meio de contato com o Centro de Atendimento para fins de protocolo e processamento.

11.8. Em caso de pagamento indevido ou caso a Prestadora deixe de responder contestação no prazo de 30 (trinta) dias e o Assinante tenha pago o valor, incidirá a devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês pro rata die. Caso a contestação seja improcedente e a Prestadora tenha devolvido o valor, o Assinante deverá restituí-lo devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês pro rata die.

11.9. Caso a contestação seja improcedente e o Assinante não tenha pago o valor cobrado, a Prestadora o notificará e emitirá nova cobrança para pagamento do valor



devido. A contestação improcedente ensejará fatura que se constituirá em líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial ou extrajudicial, protesto e inscrição em órgãos de proteção ao crédito.

11.10. O Assinante autoriza que o documento de cobrança seja disponibilizado exclusivamente por meio eletrônico.

11.11. A Prestadora disponibilizará o documento de cobrança no espaço reservado ao Assinante na internet no endereço www.star.psi.br.

11.12. A Prestadora apresentará a cobrança ao Assinante no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da prestação do serviço e não da assinatura do Contrato.

11.13. A cobrança em prazo superior aos 90 (noventa) dias dar-se-á em documento de cobrança apartado, salvo manifestação em contrário por parte do Assinante, sem incidência de encargos, e a forma de pagamento será ajustada entre as Partes, sendo possibilitado pela Prestadora o parcelamento do valor no número de meses equivalente ao período de atraso na apresentação da cobrança.

11.14. Os pagamentos de mensalidades ou de qualquer outro valor, não poderão ser entregues, para vendedores, equipe técnica ou para qualquer outro funcionário da prestadora, os pagamentos só serão aceitos, por meio de boletos bancários emitidos pela prestadora em bancos, lotéricas ou diretamente no caixa da empresa no endereço do Atendimento no Estabelecimento.

12. **VIGÊNCIA:** O presente Contrato vigorará a contar da data da efetiva utilização e cobrança do Serviço contratado, conforme o Plano de Serviço, por prazo indeterminado ou pelo prazo de permanência previsto no Contrato de Permanência.

12.1. Para contratação com prazo de permanência, a Prestadora poderá contatar o Assinante 30 (trinta) dias antes do vencimento, a fim de propor nova contratação com prazo de permanência.

12.2. Findo o prazo de permanência o Contrato passará a vigor por tempo indeterminado mantido o valor do Plano de Serviço contratado, salvo reajustes legais e correção monetária.

13. **RESCISÃO:** O presente Contrato pode ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

13.1. Inadimplemento pelas Partes;

13.2. Mediante comunicação do Assinante por Atendimento por Internet no site www.star.psi.br, ou por Atendimento no Estabelecimento, quando será informado dos eventuais débitos até o momento, inclusive multa no caso de Contrato de Permanência;

13.3. Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes e ainda, por falecimento do Assinante;

13.4. Pela Prestadora em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;

13.5. A viabilidade técnica do momento da contratação, pode deixar de existir em momento subsequente, ensejando a possibilidade de rescisão da cláusula 9.5;

13.6. Por extinção da Autorização da Prestadora para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;

13.7. Por determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante.



14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. O Assinante poderá obter informações sobre o Serviço no portal eletrônico da Prestadora www.star.psi.br, ou por meio das Formas de Atendimento da Prestadora.

14.2. O Assinante poderá contatar a ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pelo Centro de Atendimento ou pelo endereço SAUS - Quadra 6 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF.

14.3. A Prestadora poderá ceder este Contrato em caso de transformação, cisão, fusão ou qualquer forma de alteração societária, preservadas as regras previstas neste instrumento e na legislação aplicável.

14.4. Em conformidade a Resolução da ANATEL nº 574, de 28 de outubro de 2011, art. 1º, § 3º, não está enquadrada nas normas que estabelecem parâmetros de garantia de banda, mas para melhor atender os seus assinantes se compromete em garantir as seguintes velocidades:

a. velocidade instantânea de conexão, tanto no download quanto no upload, em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo quarenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

b. velocidade média de conexão, tanto no download quanto no upload, de, no mínimo, oitenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

15. **CESSÃO DE DIREITOS:** O Assinante não poderá ceder os direitos e obrigações previstos neste Contrato, para fins de troca de titularidade, sem proceder com o devido trâmite junto à Prestadora por meio de seu Centro de Atendimento.

16. **CLÁUSULA GERAL DE INDENIZAÇÃO:** Salvo exceções expressamente previstas neste Contrato, a Parte que infringir qualquer disposição ou declaração deste Contrato indenizará a outra Parte e a isentará de todo e qualquer prejuízo decorrente da violação.

16.1. O SCM é de meio e não de resultado, não sendo a Prestadora responsável por danos indiretos, lucros cessantes, danos emergentes ou outros prejuízos relacionados à atividade do Assinante.

17. **INDEPENDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES:** Caso qualquer cláusula deste Contrato seja julgada inválida, nula ou inaplicável por qualquer Corte competente, as demais cláusulas permanecerão válidas e em pleno vigor.

18. **INDEPENDÊNCIA DAS PARTES E INEXISTÊNCIA DE SOLIDARIEDADE:** Sem prejuízo das obrigações contraídas por força deste Contrato, as Partes possuem personalidade distinta uma da outra, que preservarão durante e após a vigência contratual, não possuindo sociedade, joint venture, relação de trabalho, ou qualquer vínculo de solidariedade, respondendo cada uma individualmente, conforme a respectiva independência jurídica e profissional.

18.1. As Partes são responsáveis pelos recursos humanos que contratarem mediante qualquer vínculo, obrigando-se por ressarcir eventuais prejuízos que a outra Parte possa sofrer em função das atividades prestadas pelos mesmos relativamente a esse Contrato, incluindo, mas não se limitando, a ações e condenações cíveis e trabalhistas.

19. **PREVALÊNCIA SOBRE DISPOSIÇÕES ANTERIORES:** As disposições, termos e condições deste Contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as Partes, expressos ou implícitos.



20. **LIVRE DISPOSIÇÃO:** Declaram as Partes que o presente negócio jurídico celebrado livremente e de comum acordo, não existindo quaisquer vícios ou defeitos que possam acarretar a sua nulidade, em especial aqueles relacionados com dolo, fraude, simulação ou coação, inexistindo também qualquer fato que possa ser configurado como estado de perigo ou de necessidade.

21. **DISPONIBILIDADE DE DIREITOS:** A abstenção do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam ou a concordância com atrasos no cumprimento de obrigações serão considerados atos de mera liberalidade, não configurando novação.

22. **VINCULAÇÃO DAS PARTES E SUCESSORES:** Pelas obrigações aqui estipuladas ficam vinculadas as Partes, sócios, herdeiros ou sucessores, pessoa física ou jurídica, a qualquer título e a qualquer tempo, de forma irrevogável e irretroatável.

23. **FORO:** As Partes elegem o Foro da Comarca de Taquara, Estado do Rio Grande do Sul, para dirimir eventuais demandas emergentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Rolante, 02 de Janeiro de 2020.

Por **STAR SERVIÇOS DE INTERNET LTDA**
Volnei Volff
CPF: 775.629.840-34

Testemunhas:



TABELIONATO, REGISTRO CIVIL E ESPECIAIS DE ROLANTE

Eduardo Kindel - Tabelião e Registrador
Rua da Conceição, 899, Sala 1 - CEP 95690-000 - ROLANTE - RS | Fone: (51)3547-1449 e 3547-1540
E-mail: enr.rolante@gmail.com



**REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS
CERTIDÃO**



CERTIFICO que o presente documento foi apresentado para **REGISTRO** neste Ofício **PROTOCOLADO** sob nº 4826 folhas nº 20, livro nº A-5, e **REGISTRADO** no livro nº **B-22**, folhas nº **250**, sob nº **4093**, em 28/01/2020. O referido é verdade e dou fé. Rolante, 28 de janeiro de 2020

Elisabete Irene Rost
Substituta do Registrador

Emol: Total: R\$83,00 + R\$16,30 = R\$99,30; Registro TD de valor (integral) R\$58,80 (0662.05.0800001.00123 = R\$12,20); Digitalização: R\$19,20 (0662.03.1000002.02407 = R\$2,70); Processamento eletrônico: R\$5,00 (0662.01.0800001.33494 = R\$1,40).



Elisabete Irene Rost
Substituta