

CONTRATO DE ADESÃO A SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO

Pelo presente instrumento particular, **WORK BANDA LARGA SERVICOS LTDA – ME**, empresa com sede à Rua Conde de Araruama, 549 Lj 7, Centro, Quissamã – RJ, CEP 28735-057, inscrita no CNPJ sob o n.º 17.507.477/0001-60, e doravante denominada **CONTRATADA**, e a parte devidamente qualificada na ficha titulada “**TERMO DE ADESÃO**”, doravante designada como **CONTRATANTE**, tem ajustado entre si o que segue:

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação, por parte da **CONTRATADA**, do acesso à Internet, com as características constantes no respectivo “**TERMO DE ADESÃO**”, documento complementar à esse contrato, na área de cobertura do serviço.

1.2. As informações constantes na página da empresa, em <https://www.workbandalarga.com.br>, junto com este contrato, são partes indivisíveis da oferta e venda dos planos de varejo da **CONTRATADA**.

1.3. A prestação do serviço compreende o fornecimento, instalação, e manutenção dos meios de transmissão necessários para prestação do acesso à Internet, por meio de CABOS ÓPTICOS, METÁLICOS E RÁDIO de propriedade da **CONTRATADA**, desde o ponto de acesso no ambiente do **CONTRATANTE** até as instalações que disponibilizarão o acesso nos servidores da **CONTRATADA**.

1.4. A **CONTRATADA** instalará o(s) acesso(s) à Internet no(s) endereço(s) indicado(s) na “**TERMO DE ADESÃO**”, no qual o **CONTRATANTE** disponha de condições técnicas para instalação a rede. O simples agendamento não constitui garantia/possibilidade de instalação, como informado tanto no CHECKLIST de agendamento (feito por telefone pela nossa Central de Atendimento) quanto em nosso site <https://www.workbandalarga.com.br>, ou atendimento via “Whatsapp”.

1.5. O plano de acesso e produtos serão escolhidos pelo cliente no **TERMO DE ADESÃO**.

1.6. Mudança de plano, solicitado pelo cliente **CONTRATANTE**, acarretam na aceitação plena do contrato de prestação de serviço vigente à época da mudança (se aplicável).

1.7. As relações de planos podem sofrer alterações de acordo com novas

campanhas e ou promoções pontuais. Nos casos de promoções essas valem por 03 (três) ou 6 (seis) meses podendo ser prorrogadas a critério exclusivo da **CONTRATADA** e sempre por comunicação prévia entre as partes.

1.7.1. Descontos pontuais não serão considerados alteração permanente dos planos oficiais comercializados, contratados.

1.8. A **CONTRATADA** pode terceirizar seus serviços junto a outras empresas, inclusive de atendimento, instalações e suporte, visando melhoria de desempenho e condições para prestação do serviço.

1.9. A **CONTRATADA** utilizará terceiros para prestação do Serviço de Valor Adicionado (SVA).

1.10. A **CONTRATADA** pode utilizar a prestadora de serviço de valor adicionado (SVA) para fazer a cobrança das mensalidades.

1.11. Independente da utilização de terceiros para prestação de qualquer serviço, inclusive dos serviços de SVA, toda a responsabilidade junto aos contratantes será sempre da empresa contratada.

2. DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO ACESSO CONTRATADO

2.1. O acesso à Internet consiste no provimento de transmissão de dados pelo protocolo Transmission Control Protocol (TCP), por meio de cabos ópticos passivos ou ativos.

2.2. O acesso à Internet será prestado nas faixas de velocidade descritas no site oficial da **CONTRATADA**, conforme escolha do **CONTRATANTE**, sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas é igual definida no “**TERMO DE ADESÃO**”, sendo a velocidade garantida pela **CONTRATADA** para todos os planos de 80% (oitenta por cento) da Taxa de Transmissão Média (download e upload) e 40% (quarenta por cento) da Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload) da velocidade nominal contratada dentro de sua rede, por se tratar de ambiente controlado. Por características intrínsecas à rede mundial de computadores (INTERNET), não há garantias quando a origem dos dados se for em redes de terceiros. Variações dentro dessa faixa garantida são normais e somente serão consideradas “paralisações” no serviço quando ultrapassarem o limite estabelecido no item 5.3. Testes de velocidade deverão ser feitos por servidores dentro da rede da **CONTRATADA**, temos algumas opções tais como: <https://www.speedtest.net> ou <https://www.minhaconexao.com.br>.

2.3. Qualquer teste ou medição, deverá ser efetuado diretamente, por cabo, no ponto principal. Testes feitos conexões WI-FI não podem ser considerados válidos, pois sofrem

inúmeras variáveis que afetam seus resultados.

2.3.1. Apenas uma porta Ethernet do conversor óptico (ONU) é liberada para uso.

2.3.2. Nos planos com descrição “WI-FI Grátis”, será enviado sem custos ao **CONTRATANTE** ONU com capacidade de sinal sem fio ou um roteador externo, a critério e escolha da **CONTRATADA**. Em qualquer caso, o equipamento visa prestação básica do serviço WI-FI (sem fio), não sendo responsabilidade da **CONTRATADA** garantia de cobertura da rede sem fio.

2.4. TODOS os planos ofertados são ASSÍNCRONOS, pois, possuem taxas diferenciadas de DOWNLOAD (maiores) e UPLOAD (menores), estando essa proporção informada no **TERMO DE ADESÃO** e propaganda do plano em nossa página da Internet. Em nenhum caso as proporções serão maiores que 2/1 (dois para um), mantendo a taxa de download maior que a de upload. Todos os valores estão sujeitos ao exposto no item 2.2, VELOCIDADE GARANTIDA DE 80% (OITENTA POR CENTO) para Taxa de Transmissão Média e 40% (QUARENTA POR CENTO) para a Taxa de Transmissão Instantânea do valor nominal.

2.5. As velocidades citadas no Termo de Adesão, são nominais máximas. Estas em nenhum momento são garantias reais de banda. Porém a garantia mínima será sempre de 40%, conforme regra da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

2.6. É necessário para funcionamento do serviço a configuração de um Endereço MAC (MAC address, espécie de endereço físico) válido, para cadastro no sistema da empresa. Todos os logins (acessos) necessitam estar atrelados a um MAC address válido. Cabe ao cliente informar a mudança de seu endereço MAC junto à empresa para garantir o funcionamento do serviço. O sistema reconhece apenas 1 (um) endereço MAC por login (cliente).

2.7.A oferta de capacidade contratada (FRANQUIA), quando aplicável, será sempre a BRUTA de transferência de dados, ou seja, incluindo tanto recepção e transmissão de dados, inclusive as de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelo **CONTRATANTE**.

2.8. Será atribuído pela **CONTRATADA**, a seu critério, um endereço IP dinâmico ao **CONTRATANTE**. A atribuição de IPv4 real só se dará em casos especiais, com taxa adicional paga mensalmente a ser definida e ofertada. A oferta de IPv4 real pode ser limitada a algumas praças por motivos técnicos. Conforme plano de migração da ANATEL, os IPs válidos ofertados serão IPv6. A empresa entregará IPv4 em modo CGNAT junto com o IPv6.

2.9. Nos IPs dinâmicos ocorrerá em intervalos regulares (intervalos longos) desconexão para troca de IPs. Roteadores e/ou computadores podem ser configurados para

refazer a conexão automaticamente.

2.9.1. Nos casos de IP real fixo (quando e se aplicável), a **CONTRATADA** se reserva o direito de alterá-lo mediante comunicação prévia, de no mínimo 05 (cinco) dias, ao **CONTRATANTE**.

2.10. O serviço depende diretamente da configuração do microcomputador do **CONTRATANTE**, sendo necessário que este possua como configuração mínima CPU de 2Ghz, 8 GIGABYTES de memória RAM, placa de rede gigabit (10/100/1000) ativa e disco sólido de 120 GB ou superior, e sistema operacional Windows 11® ou superior, sendo recomendável a utilização configurações superiores. Não é recomendado a utilização de sistemas operacionais anteriores ao MS Windows 11, tais como, Windows 10, WindowsXP, MS Windows 2000, Windows98, Windows Milenium, Vista, etc, visto que estes não possuem mais suporte da fabricante e possuem inúmeras limitações e falhas de segurança. Qualquer outro sistema operacional, que não a plataforma Windows, não terá suporte direto da **CONTRATADA**, que realizará testes com seus equipamentos, para verificar as condições do ponto cliente.

2.11. Nos planos de **ULTRA VELOCIDADES**, superiores a 200Mbps, as configurações mínimas do computador para aferir os testes, deve ser superior a apresentada no item anterior.

2.12. O suporte e atendimento técnico é voltado somente à plataforma MS Windows. A Work não dará suporte a outros sistemas operacionais. Todos os testes que a empresa realiza junto ao cliente, serão feito por meio de computadores rodando esse sistema operacional.

2.13. A **CONTRATADA** não se responsabilizará pela segurança do contratante no tocante a vírus, worms, macros, ransomware, e outras ameaças digitais, que afetem os seus dados digitais, pois, estes devem ser contidos por meio de uso de software de antivírus e firewall que precisam ser atualizados segundo as orientações dos respectivos fabricantes. Fica também a cargo do **CONTRATANTE** adquirir e instalar tais softwares, a **CONTRATADA** não será responsável por suporte a softwares de terceiros ou licenciamento de qualquer espécie.

2.14. Caso o **CONTRATANTE** solicite a instalação em microcomputador com configuração inferior à indicada no item 2.10, a **CONTRATADA**, se isenta de qualquer responsabilidade quanto à segurança, estabilidade e velocidade da conexão.

2.15. A tecnologia utilizada pela **CONTRATADA**, por meio de cabos ópticos não metálicos, não conduzem eletricidade, assim sendo não há que se falar em danos provenientes de descargas eletromagnéticas na rede externa. Problemas elétricos ficam

limitados aos equipamentos ligados na rede elétrica do **CONTRATANTE**, sendo de única responsabilidade deste. É de responsabilidade e risco do **CONTRATANTE** o desligamento dos equipamentos dados em comodato pela **CONTRATADA**, estando esta ciente que danos à estes, serão de responsabilidade e risco do **CONTRATANTE**.

2.16. A **CONTRATADA** não faz instalações, upgrades, alterações ou manutenções de qualquer hardware (internos ou não) na máquina do **CONTRATANTE**, bem como NÃO fará instalações e/ou configurações de software que possam alterar o funcionamento dos sistemas operacionais do mesmo.

2.17. A **CONTRATADA** se reserva do direito, como empresa Parceira Microsoft®, e da Legislação de Proteção aos Direitos Autorais, de não dar suporte a cópias não licenciadas de sistemas operacionais.

2.18. O TERMO DE ADESÃO pode conter dados e observações técnicas relevantes para a prestação do serviço e, desde que previamente impresso e assinado pelo cliente, passam a valer como anexo ao presente instrumento, complementando-o.

2.18.1. O TERMO DE ADESÃO não substitui o presente contrato.

2.19. Se disponível para comercialização, pontos adicionais ao principal, tecnicamente possíveis, poderão ser solicitados à **CONTRATADA**, a qualquer tempo, pelo que pagará a respectiva taxa de adesão, relativa à sua instalação, e ser-lhe-á adicionado à sua fatura mensal o valor correspondente aos pontos adicionados, em conformidade com a tabela vigente à época em que for(em) instalado(s). Inexiste gratuidade de pontos extras adicionados, inclusive o seus valores serão correspondentes ao principal, pelo fato de cada um possuir sua velocidade e franquia aplicável.

2.19.1. Caracteriza-se ponto extra, apenas os de acesso instalados no mesmo endereço do principal.

3. REGRAS DOS SERVIÇOS DIGITAIS SVA

3.1. Pelos Serviços Valor Adicionado, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **CONTRATADA** poderá ofertar facilidades/bônus, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “COMBO DIGITAL” e isoladamente ao de “SERVIÇO DIGITAL”, os quais são disponibilizados mediante oferta aos ASSINANTES.

3.2. A adesão pelo ASSINANTE aos serviços digitais oferecidos se efetiva por meio de assinatura do Termo de Adesão, de aceite via telefone ou online e/ou confirmação via e-mail ou WhatsApp, do Termo de Adesão eletrônico.

3.3. A adesão aos serviços disponibilizados mediante oferta combinada não

suportará o cancelamento de serviço individualmente, de modo que tal pedido não importará em qualquer abatimento na mensalidade.

3.4. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo funcionamento dos serviços digitais disponibilizados por terceiros, conectados à rede.

4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1. Fornecer, ativar e manter o serviço até o ponto de acesso da CONTRATANTE. Em caso de mudança de endereço das instalações, e continuidade do serviço ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e sujeitos a cobrança de nova taxa de instalação.

4.2. Garantir o acesso aos serviços básicos disponíveis pela Internet – WEB (http e https), e-mail (POP e IMAP), NEWS e mensagens instantâneas. Qualquer outro serviço não descrito neste item, fica sujeito à análise técnica de viabilidade e confirmação por escrito do responsável técnico da CONTRATADA, em documento separado a ser anexado ao TERMO DE ADESÃO.

4.3. Dar suporte ao usuário dentro dos limites estipulados neste contrato, não sendo cabíveis solicitações para suporte a software ou hardware específicos ou sem vínculo aos serviços definidos no item 3.2 e fora da plataforma MS Windows / IBM - PC.

4.4. Manter linhas de comunicação com os clientes, por e-mail, chat e telefone, estando todos os meios de contato disponíveis da página da internet em www.workbandalarga.com.br, sendo os principais: Telefone: (22) 2030- 4100 (22) 2130-5000 (22) 99829-5010, Whatsapp (22) 99942-2728, e e-mail: **sac@workbandalarga.com.br**. A **CONTRATADA** se obriga a retornar pedidos feitos por contato telefônico e e-mail ao SAC, inclusive em faixas de horários predeterminados (manhã, tarde, noite). Fica definido que o canal oficial para envio de documentos eletrônicos é o e-mail **sac@workbandalarga.com.br**.

4.5. A **CONTRATADA** não dá suporte a hardwares dedicados para compartilhamento de dados, como roteadores e computadores configurados para tal fim.

5. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1. Manter a infraestrutura necessária para prestação do serviço, sendo de sua inteira responsabilidade, incluindo neste item.

5.1.1. A manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**, necessária para a prestação do serviço, incluindo sistema operacional devidamente configurado e placas de rede devidamente instaladas e configuradas.

5.1.2. Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do

CONTRATANTE devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

5.1.3. Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados o ponto de acesso e, quando couber, aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA**, necessários à prestação do serviço, com a presença de pessoa devidamente autorizada pelo **CONTRATANTE**.

5.2. Fornecer cópias, manter seus dados atualizados no cadastro de clientes da **CONTRATADA**, em especial endereço de e-mail válido e de uso corrente.

5.2.1. Autorizar o envio de mensagens relacionadas ao serviço prestado, atendimentos técnicos, e informações e promoções provenientes da **CONTRATADA** para os endereços de e-mail e telefones celulares (na forma de mensagens SMS, mensagens de WhatsApp, e inbox do Facebook Messenger, assim como qualquer outro meio de contato eletrônico) cadastrados.

5.2.2. Fica previamente acordado que o e-mail cadastrado junto a **CONTRATADA** será o canal de comunicação principal entre as partes.

5.3. O **CONTRATANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado (quando aplicável), estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **CONTRATADA** para comercialização, permanecendo neste estado até a data de vencimento do serviço contratado, quando a velocidade originalmente **CONTRATADA** será restaurada.

5.4. O serviço contratado destina-se ao uso do **CONTRATANTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do serviço. O **CONTRATANTE** será penal e civilmente responsável pelo eventual descumprimento desta cláusula. O simples compartilhamento em endereços diferentes já configura infração contratual que enseja imediata rescisão do presente contrato.

5.5. O **CONTRATANTE** concorda expressamente que toda e qualquer responsabilidade da **CONTRATADA** fica limitada financeiramente ao total das mensalidades por estas pagas, tendo ciência inequívoca desta limitação.

5.6. O **CONTRATANTE** está ciente que danos causados aos equipamentos da **CONTRATADA**, assim como ao cabeamento interno (a contar da divisão de muro ou cerca do da área privativa externa deste ou do apartamento/sala), serão cobrados e deverão ser

ressarcidos a **CONTRATADA**. Os valores referentes a reposição dos cabos e equipamentos estarão disponíveis para consulta na Central de Atendimento, e serão informados ao **CONTRATANTE**.

5.7. Visitas técnicas não motivadas (que ocorrerem por problemas nos computadores ou equipamentos do **CONTRATANTE**) também serão cobradas. Os valores serão sempre informados pela Central de Atendimento.

5.8. O **CONTRATANTE** ao cadastrar um segundo responsável no plano contratado deverá ter ciência que este terá os mesmos poderes que o titular e terá seus pedidos acatados pela **CONTRATADA** como tal, inclusive cancelamento e reativação de planos e serviços.

5.9. O **CONTRATANTE** também tem ciência que qualquer troca de titularidade só pode ser feita por ordem direta deste, pelo e-mail cadastrado ou comparecendo em um dos escritórios.

5.10. O **CONTRATANTE** tem ciência que a empresa **CONTRATADA** mantém junto a sua página na internet (<https://www.workbandalarga.com.br>) área com Perguntas e Respostas (FAQ), sempre atualizada, que visa a informar, dirimir e esclarecer dúvidas técnicas e referentes ao atendimento. Informações contidas nessa página (Perguntas e Respostas – FAQ) não podem ser arguidas como desconhecidas ou irrelevantes pelo **CONTRATANTE** e são parte da oferta e venda de todos os planos ofertados ao varejo.

6. DA TRANSMISSÃO: MANUTENÇÃO E LIMITES E DEFINIÇÕES

6.1. Para as interrupções nos circuitos, por causas atribuíveis à **CONTRATADA**, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal do circuito conforme legislação pertinente.

6.2. Não podem ser atribuídas à **CONTRATADA** paralisações na prestação do serviço decorrente de força maior, fato do príncipe e forças da natureza, assim como danos causados intencionalmente ou não por terceiros.

6.3. A **CONTRATADA** garante um tempo de “**UPTIME**”, ou seja, que os serviços de acesso à Internet estarão disponíveis de 80% (oitenta por cento) do tempo durante cada mês, sendo os referidos descontos descritos no item 6.1 devidos apenas quando ultrapassado este total, não sendo atribuídos a contagem do tempo de “**UPTIME**” os períodos decorrentes dos fatos descritos no item 2.15.

6.4. A contar do contato do **CONTRATANTE** informando a paralisação do serviço, a **CONTRATADA** se compromete a enviar equipe técnica ao local em até:

6.4.1. Nos dias de semana, úteis, em até 48 horas, úteis, do contato junto ao suporte

da **CONTRATADA**.

6.4.2. Fora dos dias úteis (domingos e feriados), os prazos deverão ser contados do início do primeiro dia útil posterior.

6.4.3. Em áreas de risco (alta criminalidade) reparos na rede não podem ser feitos durante a noite e madrugada. Os prazos acima estipulados podem sofrer majorações nesses casos.

6.4.4. Se não forem cumpridos os prazos definidos no item 6.4.1, a **CONTRATADA** se compromete a compensar em forma de desconto proporcional na próxima fatura todo o prazo que ultrapassar o exposto no mesmo item, respeitando os limites do item 6.3.

6.5. Quando efetuada a solicitação de conserto pelo **CONTRATANTE** e as falhas não forem atribuíveis à **CONTRATADA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita ocorrida, cabendo ao **CONTRATANTE**, certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **CONTRATADA**. Os valores aplicáveis estão no site da **CONTRATADA** e podem ser pesquisados nos telefones de atendimento e suporte, e serão informados pelos atendentes a cada solicitação.

6.6. Os planos de acesso oferecidos pela **CONTRATADA** objetos deste contrato e do respectivo “**TERMO DE ADESÃO**” assinado pelo **CONTRATANTE** não são direcionados a aplicações críticas e/ou de segurança, tais como serviço de banco de dados, servidores dedicados e monitoramento de segurança por câmeras ou

equipamentos dedicados para tal fim. Nestes casos, de aplicações críticas e/ou dedicadas, deverá ser firmado contrato de fim específico entre as partes, dentro de regras e valores condizentes com a prestação e responsabilidade do respectivo serviço dedicado.

6.7. A **CONTRATADA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “on-line”, pelo **CONTRATANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da outra parte com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do serviço de acesso à internet.

6.8. As portas de conexão abaixo de 1024 são permanentemente bloqueadas. Pelo uso do CGNAT todas as portas entrantes estão bloqueadas.

6.9. Salvo nos casos de links dedicados, os serviços ofertados para pessoas físicas não visam redes virtuais privadas, servidores de qualquer tipo (WEB, FTP, POP, SMTP, jogos, etc) ou conexões entrantes que possam caracterizar tais serviços e/ou aplicações. Tais conexões, em qualquer tipo de porta, podem ser bloqueadas.

6.10. Todos os planos têm limites máximos de conexões totais, estabelecidos em 300 (trezentas) conexões simultâneas. Os planos ofertados têm objetivo o uso individual,

comportando redes de até 20 dispositivos (computador, notebook, celular, tablet, smart tv, etc. A indicação da quantidade de dispositivos é mera sugestão, não garantia de funcionamento. Os planos ofertados NÃO são destinados para uso de redes maiores ou uso corporativo.

6.11. Havendo a necessidade de upgrade do número de conexões totais, o cliente deve consultar os canais de atendimento. Aumento do número de conexões é oneroso, ou seja, será cobrado, conforme tabela a ser disponibilizada no site da empresa.

6.12. Em casos de danos em equipamentos, locados ou dados em regime de comodato, em decorrência de manutenção indevida, o **CONTRATANTE**, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **CONTRATANTE**.

6.13. O **CONTRATANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

6.13.1. Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço de acesso possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados FRANQUIA, que será o limite de tráfego total mensal de cada **CONTRATANTE** (quando aplicável).

6.13.2. A critério da **CONTRATADA**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados.

6.13.3. O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **CONTRATANTE**, durante todo mês.

6.13.4. A utilização do serviço, pelo **CONTRATANTE**, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para até 10% da velocidade nominal, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultativo ao **CONTRATANTE** adquirir, se disponível, através da Central de Relacionamento ou do site da **CONTRATADA**, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final dos 30 dias.

6.13.5. Todos os limites e valores das franquias estarão definidos no **TERMO DE ADESÃO**.

6.13.6. Aos planos “sem franquia” e “sem limite” não se aplicam as regras deste

item.

7. DA VIGÊNCIA

7.1. Este contrato entra em vigor na data da ativação do serviço, definido pela data no **TERMO DE ADESÃO** ou aceite de serviço, e vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, renovável automaticamente, sucessivamente, se não houver manifestação em contrário, por qualquer das partes mediante carta à outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término do período contratual em curso.

7.2. Promoções e condições especiais, fora os planos presentes no site da empresa, ficam válidas pelo prazo estipulado preenchido no "**TERMO DE ADESÃO**" ou pelo período de 03 (três) meses a contar da data de ativação do serviço, não sendo renovável automaticamente e não sendo cumulativas entre si, salvo se por interesse da **CONTRATADA** manifestado por escrito.

7.3. A **CONTRATADA** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CONTRATANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

8. DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

8.1. Pela prestação do serviço, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores correspondentes, conforme as seguintes características:

8.2. As mensalidades são referentes ao mês utilizado pelo cliente o serviço (trinta dias), o mês de referência e vencimento será sempre o mês de utilização do serviço, sendo efetuados os pagamentos ao início de cada mês, na data escolhida pelo **CONTRATANTE**.

8.3. Instalação: É o valor cobrado, em parcela única, na solicitação da instalação do serviço, após o estudo de viabilidade técnica e concordância da **CONTRATADA**. Este valor será cobrado independente de problemas na máquina do **CONTRATANTE**, sendo a assinatura no "**TERMO DE ADESÃO**" a concordância necessária para tal fato.

8.4. Mensalidade: valor cobrado, mensalmente, pela disponibilidade do acesso à Internet, dentro dos limites de volume de tráfego utilizados, estes descritos junto aos planos de acesso.

8.5. Todos os boletos de cobrança são registrados e possuem validade de até 28 dias após a data de vencimento escolhida. Após este período de validade, o cliente deve retirar um novo boleto, que deverá ser solicitado por meio de e-mail ou chamada ao nosso CALL CENTER.

8.6. A **CONTRATADA** enviará os documentos de cobrança, por ela emitidos, para pagamento SOMENTE através de MEIOS ELETRÔNICOS - correio eletrônico (e-mail) ou fatura online que pode ser retirada na Central do Cliente, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo **CONTRATANTE**.

8.7. Não serão enviados boletos por empresa de correio.

8.8. O **CONTRATANTE** deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

8.9. O **CONTRATANTE** assume na assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, a completa e inequívoca ciência de:

8.9.1. Obrigação do pagamento com a **CONTRATADA**, até a data de vencimento devidamente escolhida no **TERMO DE ADESÃO**.

8.9.2. A empresa envia **TODOS OS BOLETOS** automaticamente por e-mail, para todos os seus clientes com vários dias de antecedência. Por características intrínsecas ao sistema de correio eletrônico, a **CONTRATADA** não terá como saber se as mensagens enviadas chegaram ao destinatário ou foram lançadas para filtros de SPAM. Por este motivo, todos os clientes devem checar as pastas de SPAM e/ou as configurações se filtro de suas contas de e-mail.

8.9.3. Fora o envio automático por e-mail, a **CONTRATADA** oferece múltiplas formas para obtenção dos boletos de pagamento: Estas são:

8.9.3.1. On-line diretamente na central do assinante no site da **CONTRATADA**, <https://www.workbandalarga.com.br/>, 24 horas por dia, 7 dias por semana;

8.9.3.2. Por telefone via central de atendimento, 24 horas por dia, 7 dias por semana; (22) 2030-4100 (22) 2130-5000 (22) 99829-5010 Whatsapp (22) 99942-2728;

8.9.3.3. Aplicativo oficial (APP) da empresa para celulares nas lojas ANDROID e IOS (Work Banda Larga) – 24 horas por dia, 7 dias por semana;

8.9.3.4. E-mail sac@workbandalarga.com.br;

8.9.3.5. Em qualquer escritório ou ponto de atendimento da WORK BANDA LARGA.

8.9.4. O não recebimento do boleto por e-mail em hipótese alguma exime o **CONTRATANTE** do pagamento dentro dos prazos e condições acordadas neste instrumento e no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, valendo os dispositivos do item 10 normalmente nesses casos.

8.9.5. O **CONTRATANTE** pode suspender o serviço, para reativação no mesmo

endereço, sem ônus, por uma vez a cada 12 meses, por prazo não inferior a 30 dias e não superior a 120 dias. Se for necessário realizar reparos ou trocas nos cabos e/ou equipamentos do ponto cliente, haverá cobrança destes itens em separado, não constituindo tal cobrança taxa de reativação, mas contraprestação pela troca destes itens.

8.9.6. O pedido para suspensão tem de ser feito por e-mail, central de atendimento ou ponto de presença da **CONTRATADA**.

8.9.7. Se for feito pedido de reativação fora do prazo de 120 dias, haverá necessidade de pagamento de taxa de religação, como se ocorresse um novo pedido após um cancelamento e adesão dos planos vigentes à época.

8.9.8. O cliente ao aderir o serviço com **INSTALAÇÃO PROMOCIONAL**, fica ciente que deverá permanecer com o serviço contratado pelo prazo de **12 meses**.

8.9.9. O presente contrato possui prazo de fidelidade mínima de 12 (doze) meses, contados a partir da data de ativação do serviço.

8.9.10. Em caso de cancelamento antecipado por iniciativa do(a) CONTRATANTE, antes do término do período de fidelidade, será aplicada multa rescisória proporcional ao tempo restante do contrato, tomando-se por base o valor total de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

8.9.11. Assim, a multa será calculada de forma proporcional aos meses restantes até completar os 12 meses de fidelidade.

8.10. A mudança de endereço, cancelamento, suspensão, alteração e/ou migração para planos, pacotes e/ou velocidades inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, serão entendidas como desistência da opção **INSTALAÇÃO PROMOCIONAL**, implicando em automática cobrança do valor da instalação, na proporção dos meses vincendos. Ou seja, o pagamento será proporcional ao prazo não cumprido.

8.11. Em casos de mudança de endereço, sendo de interesse do cliente, faremos uma análise de viabilidade e ocorrerá um cancelamento do ponto atual e ativação de serviço para o novo endereço (se viável a instalação), estando o cliente condicionado ao pagamento dos valores a título de instalação e adesão dos planos vigentes à época.

8.12. O valor pago a título de instalação promocional no momento da adesão, será descontado do valor real. Não são considerados valores de instalação: pro-rata, mensalidades ou qualquer valor relativo a aluguel de equipamentos.

9. DOS REAJUSTES

9.1. Os preços do objeto deste contrato são básicos tendo como base Janeiro de

2019, podendo ser reajustado a cada período de 12 (DOZE) meses de utilização do serviço ou no menor período permitido pela Lei, contados desta data, pela variação do Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM) da Fundação Getúlio Vargas. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado outro índice legal para substituí-lo, sendo que no caso de mais de um índice oficial, será utilizado o maior deles.

9.2. A data de ativação do serviço constante no **TERMO DE ADESÃO** será considerada a data inicial para contagem do prazo de reajuste.

10. DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

10.1. O não pagamento da cobrança correspondente ao acesso à Internet, na data do seu vencimento, sujeita o **CONTRATANTE**, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

10.1.1. Ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, incluídos na emissão da cobrança do período subsequente ao do pagamento.

10.1.2. Com 15 (quinze) dias de atraso no pagamento, a velocidade dos clientes inadimplentes será reduzida para até 1Mbps.

10.1.3. Suspensão da prestação do serviço após 45 (quarenta e cinco) dias após o respectivo vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do acesso condicionado ao pagamento do (s) valor (es) da (s) conta (s) em atraso, acrescido (s) da multa e dos juros.

10.1.4. O cancelamento da prestação do serviço ao **CONTRATANTE** e a retirada dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ocorrerá independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 60 (sessenta) dias, a contar do vencimento e não pagamento de qualquer conta do serviço contratado, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.

10.1.5. O(A) **CONTRATANTE** declara estar ciente de que o(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato pela **CONTRATADA** (como roteador, ONU, ou outros dispositivos) deverá(ão) ser devolvido(s) em perfeito estado de funcionamento no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos após o cancelamento do serviço. O não cumprimento desta obrigação acarretará a cobrança de multa no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), referente ao custo do equipamento, valor este que poderá ser lançado para cobrança, inclusive mediante negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito (como SERASA e SPC), até que o equipamento seja devidamente devolvido ou o débito quitado.

10.1.6. A **CONTRATADA** poderá após 60 (sessenta) dias de atraso no pagamento de qualquer cobrança, enviar os dados do **CONTRATANTE** inadimplente para serviços de proteção ao crédito. Neste caso, será enviada comunicação específica, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, dando prazo de 15 (quinze dias) para o adimplemento da obrigação.

11. DO REGIME TRIBUTÁRIO

11.1. Estão inclusos no preço todos os impostos, taxas, contribuições, inclusive parafiscais, e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações vigentes na data de assinatura deste contrato, que incidam direta ou indiretamente sobre a prestação do serviço.

11.2. Na hipótese de, posteriormente à assinatura do presente contrato, serem exigidos da **CONTRATADA** novos impostos, taxas, contribuições, inclusive para fiscais, e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, ou sejam aumentadas às alíquotas, bases de cálculo ou valores dos tributos/encargos já existentes, o **CONTRATANTE** absorverá automaticamente os ônus adicionais decorrente dessa mudança. O mesmo se dará em casos que os presentes impostos sofrerem correção ou alteração de grande monta, alterando o equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato.

11.3. Os ônus adicionais referidos acima, independentemente de qualquer revisão, correção ou reajuste estabelecidos neste contrato, serão automaticamente acrescentados ao preço e cobrados do **CONTRATANTE**.

12. DA RESCISÃO

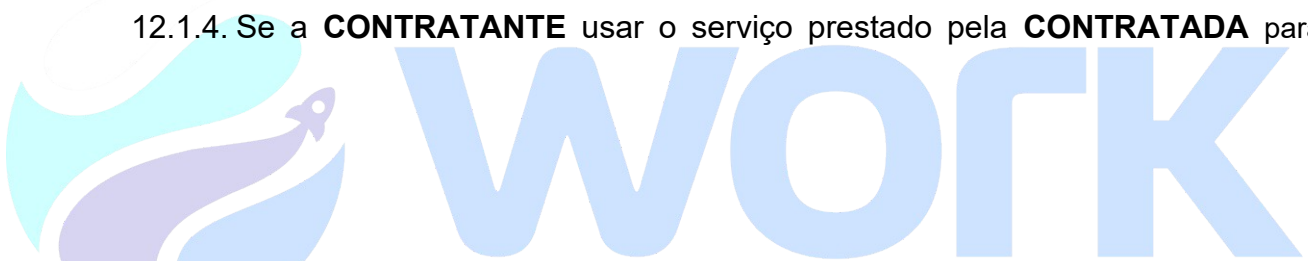
12.1. O presente contrato será rescindido de pleno direito independentemente de interpelação ou notificação, judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses.

12.1.1. Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações aqui pactuadas, de tal modo a impedir a continuidade da execução do contrato.

12.1.2. Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que afete o mesmo, ou seja de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da execução deste contrato.

12.1.3. Se a **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, ou de empresa parceira desta.

12.1.4. Se a **CONTRATANTE** usar o serviço prestado pela **CONTRATADA** para



promover atos ilegais, crimes ou contravenções, independentes de sua gravidade ou “aceitação social”, ou contrárias aos usos e costumes da convivência on-line da Internet, tais como: invadir a privacidade de terceiros, tentar obter acesso ilegal a banco de dados, alterar e/ou copiar arquivos de terceiros remotamente sem autorização expressa ou ainda, obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; enviar mensagens coletivas de e-mail (SPAM) ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expressos destes para envio; e o desrespeito às leis de direitos autorais e de propriedade vigentes.

12.1.5. Por determinação legal, ou por ordem emanada, da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços que são objeto deste contrato ou por pedido ou decretação de recuperação judicial ou falência da **CONTRATADA**.

12.1.6. Por impossibilidade técnica ou operacional superveniente a assinatura deste instrumento, que venha impossibilitar a prestação do serviço dentro dos parâmetros de qualidade aqui estipulados ou venham a onerar de sobremaneira a **CONTRATADA** ou ainda que venha a colocar seus funcionários e prestadores de serviço (diretos e/ou indiretos) ou seu patrimônio em risco elevado ou na iminência deste (áreas com altos índices de criminalidade, roubo sucessivo de materiais e equipamentos, falta de policiamento, etc.). Neste caso será necessária apenas uma comunicação formal por parte da **CONTRATADA**.

12.1.7. Ocorrendo fatos imprevisíveis os quais acarretem elevação dos custos operacionais dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, como por exemplo, de aumento real no preço dos acessos à rede mundial, a instituição de tributos, contribuições ou outros encargos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato, ou mesmo alterações em suas alíquotas, além de outros fatos equivalentes que importem no desequilíbrio econômico financeiro da **CONTRATADA**, esta poderá aumentar a mensalidade paga pelo **CONTRATANTE** em razão dos custos adicionais ora mencionados, sem prejuízo do reajuste previsto no item

12.1.8. Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurada à **CONTRATADA** a rescisão do presente contrato mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias

12.2. Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam à total liquidação das pendências existentes.

12.3. A rescisão do presente contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues ao **CONTRATANTE**.

12.4. Na hipótese em que a rescisão deste contrato, por iniciativa do

CONTRATANTE, ocorrer antes de se completar 30 (trinta) dias consecutivos da prestação do serviço, serão cobrados os valores referentes ao mês da prestação do serviço e da taxa de instalação, se esta ainda não tiver sido quitada.

12.5. O contrato poderá ser denunciado por qualquer das partes, mediante comunicação escrita à outra parte, com prazo de 30 (trinta) dias.

12.6. O encerramento deste contrato, na hipótese prevista acima, obriga as partes ao cumprimento de todas as obrigações eventualmente pendentes, no prazo de 30 (trinta) dias, previsto para a denúncia do contrato.

12.7. A denúncia do contrato, nos termos previstos no item 12.5 acima, não sujeita a parte denunciante a qualquer penalidade especificamente aplicável à denúncia em si, sem prejuízo do direito de cobrança de penalidades previstas neste instrumento para os casos de inadimplência contratual.

12.8. Se houver interesse e ou necessidade por parte da **CONTRATADA** em rescindir a prestação do serviço, esta comunicará o **CONTRATANTE** dentro das regras dos itens 13.6 e poderá a **CONTRATADA** escolher entre o reembolso de 1 (uma) mensalidade vigente ou a permanência gratuita da **CONTRATANTE** por 30 (trinta) dias no serviço. Será devolvido também o valor da taxa de instalação efetuada pela **CONTRATANTE**, se a rescisão ocorrer antes de decorrido o prazo de 06 (seis) meses de contrato sendo esta paga proporcionalmente sobre o saldo de meses para atingir este prazo (12 meses).

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Os direitos e obrigações decorrentes deste contrato somente poderão ser cedidos mediante aviso prévio por escrito.

13.2. Não valerá como precedente ou novação, ou ainda como renúncia aos direitos que a legislação e este contrato asseguram a cada uma das partes contratantes, a tolerância a eventuais infrações da outra parte, às condições estipuladas neste contrato.

13.3. As relações entre as partes contratantes serão sempre por escrito, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da comunicação verbal em questão, nos casos em que o contrato não especificar prazo diverso, para esse mesmo fim.

13.3.1. Os prazos para consultas diretamente para o jurídico da empresa possuirão prazo de resposta de até 10 (dez) dias.

13.4. Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

13.5. Este contrato cancela e substitui qualquer outro anteriormente firmado entre as partes, com o objeto idêntico ou assemelhado ao deste instrumento.

13.6. Todas as comunicações entre as partes deverão ser feitas por escrito, por e-mail ou por carta com aviso de recebimento ou por documento com protocolo de entrega. O endereço válido do **CONTRATANTE** é o constante no “**TERMO DE ADESÃO**”. Fica definido como endereço oficial da **CONTRATADA** o constante no preâmbulo deste contrato, sendo necessário que as comunicações de teor legal sejam remetidas para o “DEPARTAMENTO JURÍDICO” e as técnicas para “DEPARTAMENTO TÉCNICO / REDE”. O endereço de e-mail oficial da empresa SAC@WORKBANDALARGA.COM.BR.

13.7. Este contrato obriga as partes e seus sucessores, seja a que título for.

14. DO FORO

14.1. Fica eleito o foro central de cada cidade onde ocorrer a ativação/prestação dos planos e serviços, descritos no termo de adesão.

Quissamã-RJ, 13 de novembro de 2025.

WORK BANDA LARGA
Jurídico e Regulatório