

## **CONTRATO GLOBAL DE ADESAO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Registrado no 1º Cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos de Governador Valadares/MG

### **1 DAS PARTES INTEGRANTES**

- 1.1.** Pelo presente instrumento, de um lado, como **CONTRATADA, WKVE Assessoria em Serviços de Informática e Telecomunicações Ltda.**, empresa com Matriz à Rua João Pinheiro, n.º 599 - loja 01 - Bairro Centro, na cidade de Governador Valadares - MG, CEP 35020-270, constituída sob a forma de sociedade empresarial limitada, e inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 00.989.304/0001-23, com Filial no Estado do Pará à Rua Rio Branco, 179, Bairro Beira Rio, cidade de Parauapebas, CEP 68.515-000, e Filial no Estado do Maranhão à Rua Sete, quadra I, casa 05, Residencial Araras, Cohama, São Luis, CEP 65.064-516, doravante denominada apenas como **WKVE**, e do outro lado, como **CONTRATANTE**, o Cliente devidamente identificado e qualificado nos FORMULÁRIOS DE ADESAO AOS SERVIÇOS, e ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO, doravante denominados apenas como FORMULÁRIOS, resolvem celebrar Contrato para Prestação de Serviços, conforme cláusulas e condições abaixo.

### **2 DO OBJETO**

- 2.1** O presente CONTRATO tem por objeto a prestação, pela WKVE à CONTRATANTE, dos **SERVIÇOS DESCRITOS NOS FORMULÁRIOS DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**, doravante denominados apenas como FORMULÁRIOS. Estes serviços poderão se constituir de sub-serviços tais como: **1)** Transmissão de Dados Digitais entre os endereços de Instalação definidos nos FORMULÁRIOS e os Centros de Roteamento da WKVE, caracterizado como Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), **2)** dos Serviços de Roteamento, DNS, Armazenamento de Informações e Autenticação, caracterizados como Serviços de Valor Adicionado (SVA), e **3)** do Aluguel dos equipamentos necessários à conexão e roteamento do CONTRATANTE à Rede da WKVE. As características técnicas dos Serviços, endereços de instalação, parâmetros de qualidade, preços mensais totais e dos sub-serviços, e taxas de instalação, bem como multas e prazos de vigência, estarão definidos nos FORMULÁRIOS.
- 2.2** Os FORMULÁRIOS, assim como as ORDENS DE SERVIÇO, são partes integrantes deste CONTRATO, como se suas cláusulas nele estivessem escritas, independentemente de transcrição, sendo que caso haja divergências entre este CONTRATO e seus FORMULÁRIOS, prevalecerão as condições previstas nos FORMULÁRIOS.
- 2.3** O presente CONTRATO, e seus respectivos FORMULÁRIOS e ORDENS DE SERVIÇO, representam a íntegra dos entendimentos entre as Partes com relação à prestação dos Serviços, substituindo e tornando sem efeito as propostas comerciais e todos os acordos escritos ou verbais, celebrados anteriormente.

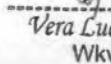
### **3 DEFINIÇÕES DE TERMOS DESTE CONTRATO**

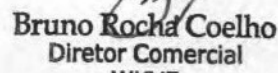
- 3.1** Para o perfeito entendimento e interpretação do presente CONTRATO e seus FORMULÁRIOS, são adotadas as seguintes definições:

**3.1.1 SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão de dados, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios de acesso e tecnologias, interligando dois ou mais pontos, dentro de uma área de prestação do serviço. O regulamento do SCM pode ser obtido no endereço eletrônico da biblioteca virtual da ANATEL - [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) - Anexo à Resolução nº 614, de 28/05/2014.

**3.1.2 SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** Serviço que não se enquadra como Serviço de Telecomunicações, onde a WKVE provê a CONTRATANTE o Acesso à INTERNET através de Porta IP, serviço de roteamento, autenticação, DNS, e armazenamento de informações.

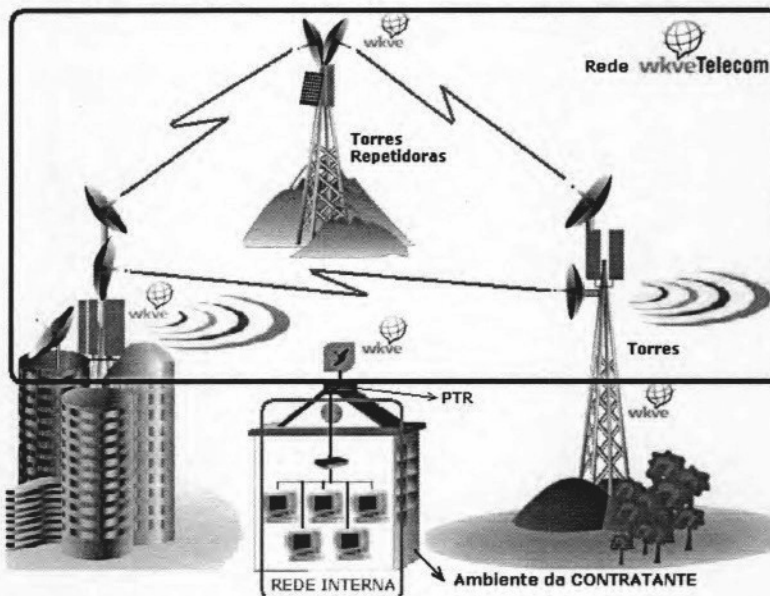


  
Vera Lucia Esteves Lago  
Wkve Telecom

  
Bruno Rocha Coelho  
Diretor Comercial  
WKVE

**3.1.3 INTERNET:** Conjunto de redes de comunicação de dados de alcance mundial, interconectadas entre si, que utilizam os conjuntos de protocolos TCP-IP para comunicação.

**3.1.4 PTR (Ponto de Terminação de Rede):** Ponto de conexão física da Rede de Comunicação de Dados da WKVE à REDE INTERNA da CONTRATANTE, que permite o acesso aos serviços prestados pela WKVE, conforme exemplificado na imagem abaixo:



**3.1.5 OPERADORA:** WKVE, pessoa jurídica CONTRATADA, que mediante outorga expedida pela ANATEL presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), à CONTRATANTE localizada em área de abrangência da sua outorga.

**3.1.6 TESTE DE VIABILIDADE:** Consiste na realização de testes no ambiente da CONTRATANTE, a fim de verificar a existência de condições técnicas favoráveis à prestação dos serviços descritos nos FORMULÁRIOS.

**3.1.7 NFFS:** Nota Fiscal Fatura de Serviços (conta de prestação de serviços), é o documento de cobrança da prestação dos serviços.

**3.1.8 REDE INTERNA DA CONTRATANTE:** Rede de Telecomunicações pertencente a CONTRATANTE, que se situa nas dependências do imóvel indicado pela CONTRATANTE, utilizada pela CONTRATANTE para interligação de sua rede de computadores e equipamentos de rede, a qual se conecta à rede da WKVE no PTR.

**3.1.9 ORDEM DE SERVIÇO:** Documento preenchido pela Área Técnica da WKVE, contendo assinatura do cliente e descrição do serviço efetuado, bem como equipamentos deixados em Comodato e respectiva data de ativação dos serviços objeto deste contrato.

#### 4 DA VIGÊNCIA

**4.1** O presente CONTRATO vigorará a partir da data de sua instalação, constante na ORDEM DE SERVIÇO, por tempo indeterminado, enquanto houver FORMULÁRIOS vigendo entre as Partes.

**4.1.1** Nos FORMULÁRIOS estão descritos os prazos contratuais de cada Serviço e multas aplicáveis em caso de cancelamento antecipado, se houver fidelização, sem prejuízo das contas da CONTRATANTE em aberto.

**4.1.2** Se em até 30 (trinta) dias de antecedência do término dos prazos previstos nos FORMULÁRIOS, não houver manifestação de nenhuma das Partes solicitando o cancelamento dos serviços, o contrato firmado no FORMULÁRIO será automaticamente



Vera Lucia Esteves Lago  
 Diretora Comercial

Bruno Rocha Coelho  
 Diretor Comercial

renovado por período indeterminado, permanecendo integralmente vigente enquanto perpetuar a prestação dos serviços, podendo, a partir desta data, ser rescindido por qualquer das partes, bastando apenas a solicitação da CONTRATANTE a qualquer tempo.

**4.1.3** Durante o processo de ativação dos serviços descritos nos FORMULÁRIOS, caso seja verificada a impossibilidade de ativação dos serviços, devido à inviabilidade técnica ou econômica, a WKVE notificará a CONTRATANTE e o FORMULÁRIO será cancelado, sem ônus para as partes.

## **5 DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA WKVE**

**5.1** Em conformidade com o Art. 41, da Resolução Anatel 614, de 28 de maio de 2014, que dispõe sobre o SCM, constituem direitos e obrigações da WKVE, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do SCM :

**5.1.1** Empregar para a prestação dos serviços constantes nos FORMULÁRIOS, equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam, podendo substituí-los mediante aviso prévio à CONTRATANTE, para melhoria da qualidade dos serviços.

**5.1.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares à prestação dos serviços.

**5.1.2.1** A WKVE, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução dos serviços.

**5.1.2.2** As relações entre a WKVE e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel ou a CONTRATANTE.

**5.1.3** Na hipótese da WKVE contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra OPERADORA de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte da rede da WKVE.

**5.1.4** É vedado à WKVE condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermediário ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens à CONTRATANTE à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

**5.1.5** A WKVE poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória, e segundo critérios objetivos.

**5.1.6** A WKVE manterá um centro de atendimento telefônico para atendimento à CONTRATANTE, através do 08007071706, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

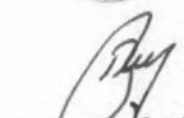
**5.1.7** A WKVE não impede que a CONTRATANTE seja servida por outras redes ou serviços de telecomunicações.

**5.1.8** Face às reclamações e dúvidas da CONTRATANTE, a WKVE deverá fornecer esclarecimentos e sanar o problema com a maior brevidade possível, respeitando os prazos estabelecidos nos FORMULÁRIOS.

**5.1.9** Em caso de interrupção ou degradação da qualidade dos serviços, a WKVE se obriga a descontar da mensalidade do mês seguinte ao ocorrido, referente ao serviço afetado, o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, mediante solicitação formal da CONTRATANTE.

**5.1.10** Havendo a necessidade de interrupção ou degradação dos serviços por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, a WKVE deverá comunicar à CONTRATANTE com antecedência mínima de uma semana, e concederá um desconto no valor da assinatura mensal do SCM, referente ao serviço afetado, no mês seguinte ao



  
**Bruno Rocha Coelho**  
Diretor Comercial  
WKVE

  
Vera Lucia Esteves Lago  
Wkve Telecom

ocorrido, à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas de paralisação.

**5.1.10.1** A WKVE não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação dos serviços ocorrerem por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

**5.1.10.2** A interrupção ou degradação dos serviços por mais de três dias consecutivos, e que atinja mais de dez por cento dos clientes da WKVE, deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização dos serviços e para a prevenção de novas interrupções.

**5.1.11** A WKVE deverá observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos FORMULÁRIOS, celebrados com a CONTRATANTE, pertinentes à prestação dos serviços e à operação da rede.

**5.1.12** A WKVE deverá observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas.

**5.1.13** A WKVE poderá suspender a prestação dos serviços caso a CONTRATANTE utilize equipamentos não homologados pela Anatel ou que estejam gerando danos à rede da WKVE, até que a CONTRATANTE regularize a situação, permanecendo devidos os valores mensais dos serviços, mesmo durante o período de suspensão.

**5.1.14** A WKVE tem o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários. No entanto, a WKVE tornará disponíveis os dados referentes à suspensão do sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária, ou legalmente investida desses poderes, que determinar a suspensão do sigilo.

**5.1.15** A WKVE garante o desligamento dos serviços contratados, previstos nos FORMULÁRIOS, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir do recebimento do pedido de cancelamento por parte da CONTRATANTE, por escrito, sem prejuízo da remuneração contratual devida pelos serviços já prestados, bem como penalidades previstas nos FORMULÁRIOS.

**5.1.16** A WKVE tem o direito de, a qualquer momento e sem aviso prévio, por iniciativa própria ou a pedido de órgão administrativo ou judiciário, impedir a transmissão ou difusão de conteúdos através dos serviços prestados pela WKVE, que infringirem as disposições do presente contrato e a legislação em vigor, permanecendo devidos os valores mensais dos serviços, mesmo durante o período de suspensão.

## **6 LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA WKVE**

**6.1** As penalidades aplicáveis à WKVE, devido a falhas, degradação de qualidade, perdas de informações transmitidas, invasão de privacidade, ou interrupções na prestação dos serviços, serão exclusivamente as que estiverem previstas no CONTRATO e FORMULÁRIOS.

**6.2** A WKVE se responsabilizará apenas pelos danos diretos que, comprovadamente, vier a causar a equipamentos e infra-estrutura da CONTRATANTE e de seus terceirizados, em razão do descumprimento de normas técnicas e de segurança aplicáveis à prestação dos serviços, por ato da WKVE, de seus empregados, prepostos ou subcontratados, ressalvada a hipótese de ocorrência de caso fortuito ou de força maior.

**6.2.1** A WKVE não será responsável pelo ressarcimento, à CONTRATANTE, de quaisquer danos diretos ou indiretos, lucros cessantes, perdas, ou despesas que a CONTRATANTE possa sofrer em decorrência de problemas de qualidade ou disponibilidade dos serviços contratados, constantes nos FORMULÁRIOS, ou com relação a qualquer falha de desempenho, interrupção, defeito, vírus ou falha do sistema.



- 6.3** Não estão inclusos nos serviços prestados pela WKVE, mecanismos de segurança física e lógica da REDE INTERNA da CONTRATANTE, bem como da segurança dos dados transmitidos através da Internet, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE a preservação de seus dados, as restrições de acesso, e o controle de violação de sua rede.
- 6.4** A WKVE não tem a obrigação de controlar os conteúdos e/ou natureza dos conteúdos transmitidos, difundidos ou postos à disposição de terceiros pela CONTRATANTE através dos serviços compreendidos por este contrato, sendo de inteira responsabilidade desta as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros, tais como, mas não limitado a, (i) qualquer conteúdo recebido ou transmitido através do serviço disponibilizado pela WKVE; (ii) o conteúdo da "homepage" da CONTRATANTE; (iii) transações comerciais "online" realizadas pela CONTRATANTE utilizando os serviços da WKVE; (iv) qualquer eventual invasão de privacidade nas informações disponíveis em seus microcomputadores e servidores por meio dos serviços prestados pela WKVE;

## **7 DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

### **7.1** Constituem direitos da CONTRATANTE :

**7.1.1** Ter acesso aos serviços, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas, conforme FORMULÁRIOS.

**7.1.2** A liberdade de escolha da Operadora do SCM.

**7.1.3** O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, por clientes novos ou antigos.

**7.1.4** O recebimento de informação adequada sobre: os preços aplicáveis no plano; o período promocional (caso exista); a data e as regras de reajuste (índice de reajuste e a periodicidade); os valores de aquisição, instalação, manutenção dos serviços e equipamentos; as restrições à utilização do serviço; os limites de franquia e as condições aplicáveis após a sua utilização, se estiver sendo contratado um plano de franquia; as velocidades mínima e média de conexão; a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço e a existência de fidelização, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo, caso o consumidor opte por se fidelizar.

**7.1.5** A inviolabilidade e o segredo de suas comunicações, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações, ressalvando-se que a WKVE não é responsável pela segurança das informações gravadas nos computadores da CONTRATANTE, bem como pelas informações trafegadas na Internet.

**7.1.6** O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.

**7.1.7** Suspensão do serviço prestado ou a rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de fidelização.

**7.1.8** O cancelamento ou interrupção do SVA e/ou Aluguel de Equipamentos, a qualquer tempo, observado o aviso prévio contratado, bem como condições e multas rescisórias constantes nos FORMULÁRIOS.

**7.1.9** A não suspensão do serviço contratado sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses de: débito diretamente decorrente de sua utilização; descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997; ocorrência de situações adversas, alheias à vontade da WKVE e que possam prejudicar tecnicamente a continuidade da prestação dos serviços.



**7.1.10** O prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço, ressalvada a suspensão decorrente de débito diretamente decorrente de sua utilização.

**7.1.11** O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados cadastrais pela WKVE.

**7.1.12** As informações solicitadas pela CONTRATANTE devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

**7.1.13** Quando as solicitações de serviços não puderem ser efetivadas de imediato devem ser realizadas em até 10 (dez) dias úteis, exceto para solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço que devem atender o prazo de regulamentação específica.

**7.1.14** O encaminhamento de reclamações ou representações contra a WKVE, junto a Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

**7.1.15** A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

**7.1.16** A substituição do seu código/senha de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação.

**7.1.17** Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.

**7.1.18** Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a WKVE, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

**7.1.19** A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

**7.1.20** A continuidade da prestação do serviço pelo prazo contratual.

**7.1.21** O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados com antecedência mínima de 5 (cinco) dias antes da data do vencimento, sem prejuízo da disponibilização via internet;

**7.1.22** Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus ao histórico das demandas por ele efetuadas ao centro de atendimento ao usuário da WKVE, em até dez dias, conforme previsto no artigo 50, parágrafo único, da Resolução 614 de 08 de maio de 2013.

**7.1.23** O histórico deve apresentar o protocolo, data, hora e conclusão do atendimento, assim como a classificação, síntese da demanda e encaminhamento dado pela WKVE.

**7.1.24** O cancelamento, sem ônus, dos serviços que não atingirem os índices de qualidade previstos nos FORMULÁRIOS pelo período de 3 (três) meses consecutivos.

**7.2** Constituem deveres da CONTRATANTE, além dos previstos nas leis e regulamentação pertinentes:

**7.2.1** Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos, e as redes de telecomunicações.

**7.2.2** Preservar os bens, equipamentos e sistemas da WKVE e terceiros, relacionados nos FORMULÁRIOS, e nas ORDENS DE SERVIÇO, utilizados na prestação dos serviços, e/ou que estejam em suas dependências, em comodato, guardando-os e conservando-os no mesmo estado em que os recebeu, mantendo-os em ambientes e condições técnicas adequadas, na forma especificada pelo fabricante e pela WKVE, incluindo proteção contra surtos elétricos, energia elétrica estabilizada, climatização necessária



para o respectivo funcionamento, e segurança física, até a sua efetiva remoção, observado o prazo previsto.

**7.2.2.1** Em caso de roubo, furto, extravio, ou de danos decorrentes de ação ou omissão de seus empregados e/ou terceirizados, negligência, má utilização, falta de proteção contra surtos elétricos, falta de estabilização da energia elétrica, a CONTRATANTE estará sujeita ao integral ressarcimento à WKVE, pelos valores de mercado atualizados.

**7.2.3** Efetuar os pagamentos previstos nos FORMULÁRIOS e descritos nos documentos de cobrança, nos prazos estabelecidos, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso após 15 (quinze) dias de inadimplência, independente de notificação prévia. Fica certo que, caso a inadimplência da CONTRATANTE perdure por mais de 30 (trinta) dias, a WKVE poderá inscrever o ASSINANTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA e/ou Serviço de Proteção ao Crédito.

**7.2.4** Disponibilizar, gratuitamente, espaço físico para a instalação dos equipamentos e instrumentos da WKVE necessários à prestação dos serviços contratados, incluindo proteção contra surtos elétricos, energia elétrica estabilizada, segurança física, e climatização do ambiente de instalação.

**7.2.4.1** Executar, com recursos próprios, as obras de infra-estrutura necessárias para a instalação dos equipamentos em seu ambiente, no prazo previamente acordado, e dentro das normas estabelecidas pela WKVE, responsabilizando-se pela elaboração do Projeto, bem como pela correção das inconformidades identificadas pela WKVE.

**7.2.5** Somente conectar à rede ou equipamentos da WKVE, equipamentos e terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, sob pena de suspensão dos serviços prestados até a regularização.

**7.2.6** Levar ao conhecimento do Poder Público e da WKVE as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM.

**7.2.7** Indenizar a WKVE por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

**7.2.8** Utilizar os serviços contratados exclusivamente para os fins previstos no objeto do presente CONTRATO e FORMULÁRIOS, fazendo uso dos serviços colocados à sua disposição pela WKVE unicamente para a configuração autorizada.

**7.2.9** Não utilizar o serviço disponibilizado pela CONTRATANTE para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente daquele originalmente destinado, tais como, sem limitação, envio de vírus, SPAMs, tentativas de invasão de redes de terceiros, e demais atividades não autorizadas.

**7.2.10** Caberá à CONTRATANTE providenciar, operar e manter a sua REDE INTERNA, responsabilizando-se por todos os custos daí decorrentes.

**7.2.11** Permitir o acesso de empregado(s) e representante(s) da WKVE ou de empresas por esta credenciadas, devidamente identificados, às suas dependências, para efetuar a manutenção e verificação dos equipamentos instalados, durante todo o período de prestação dos serviços, mediante agendamento prévio pela WKVE.

**7.2.12** Disponibilizar para retirada da WKVE o(s) equipamento(s) e instrumento(s) sob sua guarda, descrito(s) nos FORMULÁRIOS e/ou nas ORDENS DE SERVIÇO, nas mesmas condições em que o(s) recebeu, salvo o desgaste decorrente do uso normal, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de solicitação de desativação dos serviços contratados.

**7.2.13** Manter atualizado seu cadastro junto à WKVE, informando eventuais alterações cadastrais, de endereço da sede, e de endereço de cobrança.



**7.2.14** Comunicar à WKVE o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada nos equipamentos/sistemas que possam comprometer o desempenho dos serviços.

**7.2.15** Não desconectar, reparar ou introduzir quaisquer alterações nos equipamentos e/ou sistemas da WKVE e/ou de seus prepostos, sem autorização prévia e formal da WKVE.

**7.2.16** A CONTRATANTE não deverá revelar a quaisquer terceiros, a senha ou informações de configurações de serviços, fornecidas pela WKVE para a prestação dos serviços. Na hipótese de extravio de sua senha pessoal e intransferível ou acesso indevido de terceiros às configurações dos serviços, a CONTRATANTE deverá informar imediatamente a WKVE, sob pena de responder pelos danos causados.

## **8 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES E ACESSO À INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS**

**8.1** O CONTRATANTE poderá se comunicar com a WKVE, através do 08007071706, da Central de Atendimento, ou obter mais informações acessando [www.wkve.com.br](http://www.wkve.com.br).

**8.2** As correspondências à WKVE poderão ser enviadas através do seguinte endereço: Rua João Pinheiro, nº 599, loja 01, Governador Valadares- MG, CEP 35.020-270.

**8.3** A CONTRATANTE também poderá se comunicar com a WKVE através de e-mail, com comprovação de entrega, para os destinatários abaixo, conforme área envolvida:

Administrativo: [info@wkve.com.br](mailto:info@wkve.com.br)  
Financeiro: [financeiro@wkve.com.br](mailto:financeiro@wkve.com.br)  
Técnico: [suporte@wkve.com.br](mailto:suporte@wkve.com.br)  
Comercial: [vendas@wkve.com.br](mailto:vendas@wkve.com.br)  
Cobrança: [cobranca@wkve.com.br](mailto:cobranca@wkve.com.br)

**8.4** Como os Serviços contratados são suportados pelo Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), além das condições descritas neste CONTRATO, o SCM está sujeito à regulamentação da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), com sede em Brasília, SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940-DF, endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), e atendimento telefônico pelo número 133 / Pabx:(0XX61) 2312-2000 / Fax: (0XX61) 2312-2002.

## **9 PARÂMETROS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

**9.1** São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

**9.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação.

**9.1.2** Disponibilidade dos serviços contratados conforme índices de qualidade abaixo relacionados, cujos valores estarão individualmente definidos nos FORMULÁRIOS, para cada serviço:

**9.1.2.1 Prazo de Reparo:** As eventuais interrupções na prestação do serviço serão recuperadas no prazo máximo especificado nos FORMULÁRIOS, contados a partir da data/horário de reclamação do cliente, através do telefone/e-mail do Suporte Técnico ou pela Central de Atendimento. Na prestação dos serviços de reparo/manutenção, não haverá nenhum ônus adicional ao Cliente, salvo em casos que fique comprovado e acordado a responsabilidade do cliente como causador do defeito.

**9.1.2.2 Latência média mensal:** O tempo médio mensal de latência dos pacotes dentro da rede da WKVE, será menor ou igual ao tempo especificado nos FORMULÁRIOS, expresso em mil segundos.

**9.1.2.3 Perda de pacotes média mensal:** A quantidade de pacotes de dados perdidos por mês, dentro da rede da WKVE, será menor ou igual à taxa especificada



nos FORMULÁRIOS, expressa em pontos percentuais sobre todos os pacotes transmitidos.

**9.1.2.4 Disponibilidade mensal:** Os serviços permanecerão disponíveis, e em funcionamento, com os níveis de qualidade contratados, por período maior ou igual ao especificado nos FORMULÁRIOS, expresso em pontos percentuais sobre as 720 horas do mês.

**9.1.2.5** As medições dos índices de qualidade serão efetuadas sempre dentro da rede da WKVE, e serão medidos quando solicitado pela CONTRATANTE.

**9.1.2.6** No cálculo dos índices acima serão excluídas as paralisações em decorrência das intervenções programadas, as decorrentes de caso fortuito e/ou força maior, as falhas ocasionadas pelo uso inadequado do serviço pela CONTRATANTE, ou ainda eventos fora do controle da WKVE, como atos de vandalismo e/ou furto.

**9.1.2.7** Em razão do tráfego de dados pela Internet ser variável, com picos de movimento, não poderão ser considerados testes que envolvam tráfego de dados fora dos domínios da rede da WKVE.

**9.1.2.8** A WKVE não garante a velocidade e qualidade da transferência de dados na Internet efetuada fora da sua rede, vez que a Internet é uma complexa rede de sistemas de informação interligados, os quais se encontram fora do controle da WKVE.

**9.1.2.9** O tráfego global de dados (download + upload) poderá ser limitado à quantidade especificada nos FORMULÁRIOS, bem como o tempo máximo de conexão mensal, que estará especificado nos FORMULÁRIOS no campo Limite de Horas de Utilização.

**9.1.3** Divulgação de informações à CONTRATANTE, de forma inequívoca, ampla e com antecedência de 30 (trinta) dias quanto a alterações de preços, e 7 (sete) dias quanto a condições de fruição do serviço.

## **10 PREÇOS, REAJUSTES E FORMA DE PAGAMENTO**

**10.1** Os valores devidos à WKVE, pela prestação dos serviços objeto deste CONTRATO, são os estabelecidos nos FORMULÁRIOS, documentos integrantes deste CONTRATO.

**10.1.1** Serviços eventuais solicitados pela CONTRATANTE à WKVE, não previstos nos FORMULÁRIOS, deverão ser previamente negociados entre as Partes e formalizados no RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO.

**10.2** A WKVE emitirá fatura para cobrança dos serviços prestados à CONTRATANTE, para pagamento nas datas definidas nos FORMULÁRIOS. Os documentos de cobrança e Notas Fiscais serão enviados para o endereço de e-mail da CONTRATANTE, indicado nos FORMULÁRIOS, com periodicidade mensal, e com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento.

**10.2.1** Caso a CONTRATANTE não receba o documento de cobrança no prazo, deve contatar a WKVE para solicitar a emissão da segunda via do documento de cobrança ou obter o documento de cobrança disponível na internet, e efetuar seu pagamento.

**10.2.2** O não recebimento dos documentos de cobrança até a data de vencimento prevista no FORMULÁRIO não libera a CONTRATANTE de pagar juros e multa, se o pagamento for feito fora do prazo.

**10.3** O início do faturamento e prazo de vigência dos serviços contratados dar-se-ão a partir da data de sua ativação.

**10.4** Os valores da primeira e última mensalidades serão cobrados pro rata die, considerando a data de pagamento como data de fechamento do ciclo.

**10.5** Caso o ambiente/local de instalação do Serviço na CONTRATANTE, não permita a ativação do Serviço até o término do prazo de ativação constante nos FORMULÁRIOS, e



a CONTRATANTE não venha a sanar tal problema no prazo adicional máximo de 15 (quinze) dias, os serviços contratados considerar-se-ão comercialmente ativados, para fins de início de faturamento, a partir do 16º dia após o vencimento do prazo de instalação acordado.

- 10.6** Fica estabelecido pelas Partes que o prazo máximo para contestação de débitos que a CONTRATANTE acredita serem indevidos é de 3 (três) anos. Caso a CONTRATANTE já tenha quitado o documento de cobrança, ela pode pedir restituição do valor pago indevidamente.

**10.6.1** Caso a WKVE identifique a cobrança de valores menores que os previstos nos FORMULÁRIOS, efetuará a notificação à CONTRATANTE, e emitirá a NFFS e boleto bancária com as respectivas diferenças entre os valores previstos e efetivamente pagos, com vencimento em 10 (dez) dias após sua notificação.

- 10.7** Constatando a CONTRATANTE ou WKVE qualquer divergência ou irregularidade na boleto bancária ou NFFS, formalizará à outra parte as divergências ou irregularidades encontradas.

- 10.8** Desde já fica a CONTRATANTE obrigada a efetuar o pagamento, até a data de vencimento da boleto bancária, do valor que entender ser procedente, excluindo a parcela contestada.

**10.8.1** A WKVE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da apresentação da reclamação, para efetuar as devidas apurações e comunicar à CONTRATANTE o resultado, com as fundamentações devidas.

**10.8.2** Considerada procedente pela WKVE a reclamação e tendo eventualmente já ocorrido o pagamento do valor contestado, a CONTRATANTE fará jus a um crédito, na NFFS seguinte, equivalente ao montante reclamado, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês pro-rata die.

**10.8.3** Constatada a improcedência da reclamação, a parcela cujo pagamento havia sido suspenso torna-se exigível de imediato, com aplicação dos critérios previstos no item 10.9.

- 10.9** Na hipótese de reincidência de impugnações improcedentes, a WKVE pode deixar de suspender a cobrança da parcela impugnada e debitar à CONTRATANTE o custo da sindicância.

- 10.10** O não pagamento da boleto bancária até a data do vencimento sujeitará a CONTRATANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções, sem prejuízo das exigibilidades pecuniárias cabíveis:

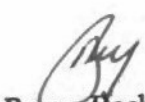
**10.10.1** Pagamento, de uma só vez, do débito total composto das seguintes parcelas:

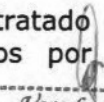
- a) débito original da boleto bancária;
- b) 2% (dois por cento) de multa;
- c) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor apurado em a+b, calculados pro-rata die;
- d) atualização do valor total dos itens a + b + c, em atraso, pelo IGP-DI, ou por outro definido pelo Governo Federal que venha a substituí-lo, até a data da efetiva liquidação do débito.

**10.10.2** À suspensão da prestação do serviço, para o qual estiver inadimplente por mais de 15 (quinze) dias, ficando o restabelecimento do serviço, condicionado ao pagamento do valor do débito ou acordo com a WKVE, nos termos previstos no item anterior, independente de notificação prévia.

- 10.11** Nenhum empregado, preposto e/ou contratado da WKVE poderá receber e/ou dar quitação de quaisquer valores recebidos por força ou em consequência deste



  
**Bruno Rocha Coelho**

  
**Vera Lucia Esteves Lago**

CONTRATO e de seus FORMULÁRIOS, sob pena de nulidade da referida quitação, a não ser aqueles devidamente autorizados pelos representantes legais da WKVE.

**10.12** Os valores dos serviços discriminados nos FORMULÁRIOS serão reajustados a cada 12 (doze) meses a contar da data de assinatura dos mesmos, considerado seu valor básico o atualizado até essa data. O índice para reajuste é o IGP-DI – Índice Geral de Preços - Disponibilidade interna, Coluna 2(dois), Fundação Getúlio Vargas, a saber:

**10.13** Fórmula para o reajuste:  $VR = V \times I1 / I0$ ; Onde:

VR = Valor reajustado;

V = Valor básico contratual, relativo à parcela do serviço a ser reajustado;

I1 = Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna - IGP-DI, coluna 2 (dois), apurado pela Fundação Getúlio Vargas (ou outro que vier a substituí-lo) relativo ao 12o(décimo segundo), 24o (vigésimo quarto), 36o (trigésimo sexto), etc., mês após o mês da data de base de preços.

I0 = Índice Geral de Preços - Disponibilidade interna - IGP-DI, coluna 2 (dois), apurado pela Fundação Getúlio Vargas (ou outro que vier a substituí-lo), relativo ao mês da data base de preços.

**10.14** Caso a legislação venha a permitir reajustes a períodos diferentes da anualidade serão aplicados, automaticamente, aos valores estabelecidos nos FORMULÁRIOS, o de menor periodicidade, mediante aviso por escrito pela WKVE à CONTRATANTE.

**10.15** No caso de alteração dos impostos devidos pela prestação dos serviços, e/ou criação de novos impostos, estes serão incorporados aos preços e valores definidos nos FORMULÁRIOS.

**10.16** Caso a WKVE não cumpra os níveis de qualidade especificados na Cláusula 9, a CONTRATANTE receberá um desconto, na fatura do mês subsequente ao ocorrido, equivalente a 1/30 (um trinta avos) por cada indicador perdido.

**10.17** Para efeito de créditos compulsórios devidos pela WKVE à CONTRATANTE, previsto na cláusula 5.1.9, o período mínimo a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem de tempo, o horário da comunicação do fato, pela CONTRATANTE, ao Suporte Técnico da WKVE, através do telefone 08007071706, ou e-mail com comprovação de entrega para [suporte@wkve.com.br](mailto:suporte@wkve.com.br).

**10.17.1** O desconto acima será calculado através da seguinte fórmula:

$Vc = (Vm \times N) \div 1440$ , onde:

Vc = Valor do Crédito;

Vm = Valor Mensal do Serviço Afetado;

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos inteiros em que o serviço ficou interrompido;

**10.18** Caso a CONTRATANTE não entregue à WKVE os equipamentos de propriedade desta em até 3 (três) dias úteis subsequentes à rescisão do CONTRATO ou de seus FORMULÁRIOS, a WKVE fica desde já autorizada a inclusão dos respectivos valores nas contas finais dos serviços, a título de indenização, que se revestirão, para todos os fins de direito, do caráter de dívida líquida e certa, neste ato reconhecido pela CONTRATANTE, habilitando a WKVE a promover o respectivo protesto e execução, se necessário.

## 11 RESCISÃO

**11.1** O presente CONTRATO poderá ser rescindido, com a conseqüente paralisação da prestação dos Serviços constantes nos FORMULÁRIOS, bem como retirada dos equipamentos de propriedade da WKVE, nos seguintes casos:



**11.1.1** A pedido do assinante a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, descrito nos FORMULÁRIOS.

**11.1.2** Por iniciativa da WKVE ante o descumprimento comprovado, por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais e legais bem como pela impossibilidade técnica de continuidade da prestação dos serviços por motivos alheios à sua vontade.

**11.1.3** Instalação não autorizada de equipamentos nos meios de acesso aos serviços ou intervenção da CONTRATANTE nos equipamentos da WKVE, que ocasionem ou violação ou alteração do local de instalação ou da configuração de quaisquer equipamentos, sem a prévia e formal anuência da WKVE.

**11.1.4** Decretação de falência, requerimento de concordata ou dissolução judicial de qualquer das Partes, sem prejuízo do cumprimento das obrigações contratuais e legais.

**11.1.5** De comum acordo, sem que para isso qualquer das Partes tenha dado causa, ou por imposição de disposições legais ou normativas.

**11.1.6** Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente CONTRATO e seus FORMULÁRIOS pela CONTRATANTE, sem prévia anuência da WKVE.

**11.1.7** Suspensão ou cassação de autorização concedida pelo Poder Público Competente.

**11.1.8** Uma vez decorridos 90 (noventa) dias da data do vencimento de qualquer fatura sem que tenha ocorrido o pagamento da quantia devida, a WKVE poderá rescindir o CONTRATO, bem como eventual(is) FORMULÁRIOS inadimplidos, devendo a CONTRATANTE honrar com os pagamentos relativos aos serviços utilizados mais as penalidades pelo atraso do pagamento, aplicando-se ainda as outras sanções estipuladas no CONTRATO e nos FORMULÁRIOS. Caso subsistam outros FORMULÁRIOS com serviços em vigor, aplicar-se-ão somente as penalidades referentes ao FORMULÁRIO inadimplido, acrescido às penalidades de mora estipuladas, permanecendo válido o CONTRATO, assim como, os demais FORMULÁRIOS porventura em vigor.

**11.1.9** A desativação do serviço decorrente do Contrato de Prestação do Serviço, ressalvada a contratação com fidelização, deve ser concluída pela WKVE em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sem ônus para o CONTRATANTE, devendo ser informado o número sequencial de protocolo, com data e hora que comprove o pedido.

**11.1.10** A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes do Contrato de Prestação do SCM.

**11.1.11** O pedido de rescisão poderá ser feito, de forma segura, pela Central do Assinante (08007071706), ou pelo email [cancelamento@wkve.com.br](mailto:cancelamento@wkve.com.br).

**11.1.12** Os efeitos da rescisão do contrato de prestação de serviços serão imediatos à solicitação do CONTRATANTE ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

**11.1.13** O CONTRATANTE adimplente pode requerer à WKVE a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento sem ônus, da prestação do serviço contratado desde que no mesmo endereço, ressalvada a contratação com fidelização.

**11.1.14** Ultrapassado o limite máximo de 120 dias, conforme cláusula anterior, o contrato será plenamente rescindido pela WKVE, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes do contrato.

**11.1.15** No caso de alguma inviabilidade técnica ou econômica, que impeça a ativação do Serviço dentro do prazo de instalação definido no FORMULÁRIO, a parte prejudicada poderá rescindir o CONTRATO, mediante comunicação por escrito, e sem imposição de qualquer ônus e/ou penalidade.



**11.2** A rescisão de quaisquer FORMULÁRIOS, nas situações previstas no contrato, não afetarão a vigência deste CONTRATO ou dos demais FORMULÁRIOS em vigor.

## 12 DISPOSIÇÕES GERAIS

**12.1** Os entendimentos mantidos pelas Partes deverão ser sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência, cujos entendimentos verbais deverão ser confirmados posteriormente, por escrito, dentro das 72 (setenta e duas) horas seguintes.

**12.2** Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por quaisquer das partes, de direito ou faculdade que lhes assistem pelo presente contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra parte, não afetará aqueles direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo a seu exclusivo critério, e nem alterará as condições estipuladas neste contrato.

**12.3** Os representantes autorizados a assinar documentos contratuais, ordenar modificações e alterar ordens pertinentes a este contrato são, pela WKVE, empregados investidos de competência delegada, e, pela CONTRATANTE, seus representantes legais e/ou empregados investidos de competência delegada.

**12.4** A CONTRATANTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, eventualmente, ser afetados, ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparos, manutenções ou troca de equipamentos.

## 13 DO FORO

**13.1** As Partes elegem o foro da Comarca de Governador Valadares - MG, como o competente para dirimir quaisquer questionamentos decorrentes da aplicação do presente CONTRATO, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, ao assinarem o FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO, declaram seu total aceite às cláusulas deste CONTRATO, obrigando-se em juízo ou fora dele, por si e por seus sucessores legais.

Governador Valadares- MG – Data de Assinatura dos FORMULÁRIOS

WKVE ASSESSORIA EM SERVIÇOS DE  
INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA

**Bruno Rocha Coelho**  
Diretor Comercial  
WKVE

*Vera Lucia Esteves Lago*  
Wkve Telecom

CLIENTE IDENTIFICADO E QUALIFICADO NO  
FORMULÁRIO DE ADESAO AOS SERVIÇOS

Reconhecimento de Notas da Comarca de Gov. Valadares  
Ave. Minas Gerais, nº 230 - Centro - Fone: (33) 3274-9811  
Reconheço por semelhança as(s) firma(s) de:  
Bruno Rocha Coelho, Vera Lucia Esteves Lago  
Governador Valadares, 16/03/2015 17:02:11  
Em testemunha da verdade  
CMO 004738 RECONHECIMENTO DE FIRMAS  
RECONHECIMENTO DE FIRMAS  
BUC 25705  
BUC 25704



|                                                                                                                                                                                                                                             |       |       |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|
| <b>Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Governador Valadares, MG</b><br>CNPJ: 16.950.502/0001-02<br>Rua Marechal Floriano, 600 - Loja 06 - Centro<br>Fone: (33)3271-8864<br>Carolina Finger Morales - Oficiala |       |       |        |
| PROTOCOLO Nº 60076<br>REG Nº 49137 - LIV B-145 - PÁG 32<br>Governador Valadares, MG, 18 de março de 2015.                                                                                                                                   |       |       |        |
| Carolina Finger Morales - Oficiala                                                                                                                                                                                                          |       |       |        |
| Emolu                                                                                                                                                                                                                                       | Recem | TFJ   | Total  |
| 78,68                                                                                                                                                                                                                                       | 4,70  | 26,21 | 109,59 |



13.1 As partes elegem o foro da Comarca de Governador Valadares - MG, para o competente para dirimir quaisquer questionamentos decorrentes da aplicação do presente CONTRATO, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

É ao assinarem o FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO, cedam seu total e exclusivo direito de uso e gozo do CONTRATO, obrigando-se em tudo ou parte dele, por si e por seus sucessores legais.

Governador Valadares - MG - Data de Assinatura dos FORMULÁRIOS

FORMULÁRIO DE ADESAO AOS SERVIÇOS  
CLIENTE IDENTIFICADO E QUALIFICADO NO

WAVE ASSESSORIA EM SERVIÇOS DE  
INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Bruno Rocha Coelho  
Diretor Comercial  
WAVE

Via Lata E-mail  
WAVE Telecom

# **FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO** **[Nome do Serviço]**

PARTE INTEGRANTE DO CONTRATO  
 REGISTRADO:

001-2015

Página 1 de 3

FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE  
 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÚMERO:

[Número do Formulário]

DATA DE IMPRESSÃO:

[Data de Impressão]

## **IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES : WKVE e CONTRATANTE**

O presente Formulário de Solicitação de Serviços, **é parte integrante e complementar do Contrato Global de Adesão à Prestação de Serviços 001-2015**, registrado no 1º Cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos de Governador Valadares/MG e disponível no endereço web <http://www.wkve.com.br/contratos/adesao2015.pdf>, através do qual a **WKVE Assessoria em Serviços de Informática e Telecomunicações Ltda.**, empresa com Matriz à Rua João Pinheiro, n.º 599 - Loja 01 - Bairro Centro, na cidade de Governador Valadares/MG, CEP 35.020-270, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 00.989.304/0001-23, telefone/fax: (33) 2102-3332, e-mail: [info@wkve.com.br](mailto:info@wkve.com.br), website: [www.wkve.com.br](http://www.wkve.com.br); com Filial no Estado do Pará à R. Rio Branco, n.º 179, Bairro Beira Rio, na cidade de Parauapebas/PA, CEP 68.515-000, CNPJ/MF n.º 00.989.304/0002-04; e Filial no Estado do Maranhão à R. Sete, Quadra I, Casa 05, Residencial Araras, Bairro Cohama, na cidade de São Luis/MA, CEP 65.064-516, CNPJ/MF n.º 00.989.304/0004-76 **e a CONTRATANTE abaixo denominada**, acordam as Condições Técnicas e Comerciais para prestação do Serviço aqui descrito:

RAZÃO SOCIAL/NOME DA CONTRATANTE

NOME DE FANTASIA DA CONTRATANTE

TIPO DE DOCUMENTO 1 (CPF / CNPJ)

TIPO DOCUMENTO 2 (CART. IDENT. / INSCR. ESTADUAL)

TELEFONE FIXO

TELEFONE CELULAR

FAX PARA COMUNICAÇÃO OFICIAL

ENDEREÇO DA **SEDE**, QUE CONSTARÁ NA NOTA FISCAL

CIDADE DA SEDE

UF

CEP

ENDEREÇO DE **COBRANÇA**, PARA ENVIO DE BOLETOS E NOTAS FISCAIS

CIDADE DE COBRANÇA

UF COB.

CEP COBRANÇA

EMAIL DE RECEBIMENTO DOS DOCUMENTOS DE COBRANÇA e COMUNICAÇÃO OFICIAL:

## **SERVIÇOS :**

Os serviços solicitados através deste FORMULÁRIO, abaixo descritos, serão regidos pelas cláusulas do CONTRATO acima descrito, bem como pelas condições descritas neste FORMULÁRIO, prevalecendo em caso de divergências, as condições previstas no FORMULÁRIO.

## **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SCM : Transmissão de Dados**

ENDEREÇO DE **INSTALAÇÃO** DO SCM

CIDADE DE INSTALAÇÃO

UF INS

REFERÊNCIA INSTALAÇÃO

VEL. TRANSM. DADOS -  
 DOWNLOAD  
 (Kilo Bits por Segundo)

VEL. TRANSM. DADOS -  
 UPLOAD  
 (Kilo Bits por Segundo)

INTERFACE DE  
 ENTREGA

Fast Ethernet  
 RJ45

CÁLCULO DOS  
 INDICADORES

Conforme Cláusula  
 9.1.2

## **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SVA : Serviço de Valor Adicionado**

ROTEAMENTO

DNS

NÚMERO E-MAILS  
 WKVE

ESPAÇO E-  
 MAILS

SUPORTE  
 TÉCNICO

NÚMERO DE  
 IPs

Internet  
 Mundial

WKVE

Até xx

yy Mbytes

Restrito ao  
 Serviço

xx

TIPO DE ENDEREÇOS IP

Fixos ? ( S/N ) IPs Públicos ? ( S/N )

AUTENTICAÇÃO

IP e MAC

CLASSE DE IPs

/xx

|                                                                                                    |                                                            |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------|
| <br>Página 2 de 3 | <b>FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO</b>                |                        |
|                                                                                                    | <b>[Nome do Serviço]</b>                                   |                        |
|                                                                                                    | PARTE INTEGRANTE DO CONTRATO REGISTRADO:                   | 001-2015               |
|                                                                                                    | FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÚMERO: | [Número do Formulário] |
|                                                                                                    | DATA DE IMPRESSÃO:                                         | [Data de Impressão]    |

### EQUIPAMENTOS DA WKVE UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os equipamentos de propriedade da WKVE, que serão instalados no ambiente do cliente, para os quais aplicam-se as cláusulas 5.1.1, 7.2.2 7.2.2.1, 7.2.12, e outras do contrato, estarão especificados nas ORDENS DE SERVIÇO, que serão preenchidas pelo Técnico da WKVE e assinadas pelo representante da CONTRATANTE, no momento da instalação do serviço contratado ou no momento de adequações, e serão integrados como partes do FORMULÁRIO. Por ocasião do cancelamento dos serviços, caso os equipamentos não sejam disponibilizados à WKVE até o prazo de 3 (três) dias úteis após a data do cancelamento, será emitida a cobrança do valor dos equipamentos, conforme disposto na ORDEM DE SERVIÇO e/ou NF DE REMESSA.

### VIABILIDADE TÉCNICA E ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS

Caso durante a implantação dos serviços, a WKVE verifique a necessidade de alterar as condições comerciais propostas devido à necessidade de Projeto Especial para ativação do serviço, a WKVE informará as novas condições comerciais à CONTRATANTE, sendo que neste caso, por haver alteração nos valores e/ou prazos propostos, a CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento do serviço sem ônus para ambas as partes.

Entende-se como Projeto Especial: a necessidade de implantação de torres repetidoras, necessidade de utilização de rádios e equipamentos de transmissão não padronizados para a velocidade de transmissão de dados do serviço, implantação de infra-estrutura e obras civis, implantação de torre/mastro superior a 1mt no ambiente da CONTRATANTE, desobstrução de tubulações, e implantação em áreas de risco.

### CONDIÇÕES COMERCIAIS DO SERVIÇO CONTRATADO

| VALOR DA TAXA DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO | NÚMERO DE PARCELAS DA TX. DE INSTAL. | VALOR MENSAL GLOBAL   | DATA DE PAGAMENTO MENSAL  |
|----------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>R\$ xxx.xxx,xx</b>                  | <b>xx</b> Parcelas                   | <b>R\$ xxx.xxx,xx</b> | Todo dia <b>dd</b> do mês |

O valor mensal global do serviço acima informado, será dividido de acordo com a distribuição percentual especificada no item "Condições Técnicas e Comerciais Adicionais e/ou Especiais", entre os três sub-serviços abaixo, conforme previsto em contrato:

- 1) SCM – Serviço de Comunicação Multimídia,
- 2) SVA – Serviço de Valor Adicionado,
- 3) Aluguel de Equipamentos.

Nos valores acima descritos já estão inclusos os impostos atualmente, sendo que em caso de alteração dos impostos incidentes, os valores serão reajustados.

### PRAZO CONTRATUAL E MULTA EM CASO DE RESCISÃO OU REDUÇÃO

#### PRAZO CONTRATUAL:

( ) **Indeterminado** : Isento de Multa Rescisória em caso de rescisão ou redução

( ) **Contrato de Permanência** : Conforme acordo entre as partes, a WKVE concede à CONTRATANTE uma redução no valor mensal do serviço, durante XX meses de contrato, totalizando o benefício no valor de R\$ YY,YY, e em contrapartida a CONTRATANTE se compromete a permanecer com o plano contratado pelo período mínimo de XX meses, sendo que em CASO DE RESCISÃO e/ou REDUÇÃO ANTECIPADA do serviço motivada pela CONTRATANTE, esta se compromete a pagar à WKVE MULTA RESCISÓRIA no valor do benefício concedido, proporcionalmente aos meses restantes para a conclusão do contrato, limitada a 30% (Trinta Por Cento) do valor mensal multiplicado pelo número de meses restantes para cumprimento do Contrato de Permanência.

  
**Bruno Rocha Coelho**  
 Diretor Comercial  
 WKVE

  
**Vera Lucia Esteves Lago**  
 Wkve Telecom



## FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

### [Nome do Serviço]

PARTE INTEGRANTE DO CONTRATO

001-2015

REGISTRADO:

FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÚMERO:

[Número do Formulário]

DATA DE IMPRESSÃO:

[Data de Impressão]

### CONDIÇÕES TÉCNICAS E COMERCIAIS ADICIONAIS E/OU ESPECIAIS

- Prazo de Ativação Previsto: Até 30 (Trinta) dias a partir da assinatura do contrato
- SLA 9.1.2.1: Prazo de Reparo: 24 (Vinte e Quatro) horas
- SLA 9.1.2.2: Latência média mensal : 120 (cento e vinte) mile segundos
- SLA 9.1.2.3: Perda de pacotes média mensal: Menor ou Igual a 1% (um por cento)
- SLA 9.1.2.4: Disponibilidade mensal: Maior ou Igual a 99% (noventa e nove por cento)
- DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DOS SERVIÇOS SCM, SVA, e ALUGUEL, SOBRE O VALOR DO SERVIÇO:
  - % SCM: xx%
  - % SVA: yy%
  - % ALUGUEL: ww%
- LIMITE DE TRÁFEGO: (xxx) Giga Bytes ( ) Ilimitado
- LIMITE DE HORAS DE UTILIZAÇÃO MENSAL: (yyy) horas ( ) Ilimitado

### ASSINATURAS

Data do recebimento WKVE: / /

Data de Assinatura Cliente: / /



(Registrada em Cartório)

**WKVE ASSES. EM SERV. DE  
INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES  
LTDA.**

Bruno Rocha Coelho – Dir. Comercial  
CPF: 918.041.326-91

**[Nome/Razão Social do Cliente]**

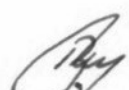
CPF /CNPJ Cliente

Telefone Cliente

Através da assinatura deste FORMULÁRIO, a CONTRATANTE declara seu total conhecimento e concordância com as cláusulas do Contrato Global de Adesão à Prestação de Serviços 001-2015, que se completam pelas condições específicas deste FORMULÁRIO.

TESTEMUNHA 1 :  
CPF :

TESTEMUNHA 2 :  
CPF :



**Bruno Rocha Coelho**  
Diretor Comercial  
WKVE



\_\_\_\_\_  
Vera Lucia Esteves Lago  
Wkve Telecom



**ORDEM DE SERVIÇO [numero\_os] – [data / hora]****SERVIÇO: [tipo\_os]**

Vinculada ao Serviço nº [nro\_plano]-[nome.plano], contratado através do Formulário de Solicitação do Serviço [codsercli], de [Data-Formulário]  
Vinculada ao Atendimento nº [numero\_oco], de [tipo\_atendimento], aberto por [usu\_abert], atualmente com [usu\_atual].

Descrição do Atendimento: [ocorrências.descricao]

Descrição do Serviço: [ordem\_servico.descricao]

Técnico Designado: [Nome.Tecnico]

Vendedor: [Vendedor]

**CLIENTE ::: [nome\_cli] / [nome\_fan]**

Telefones: [(ddd) Fone / Cellular / Fax]

Endereço: [Endereço – Bairro – Cidade/UF – CEP]

**SERVIÇO CONTRATADO ::: [nome\_servico]**

Endereço [Endereço\_INS – Bairro\_INS – Cidade\_INS/UF\_INS – CEP\_INS]

Instalação: Referência\_INS]

Contato Local: [Contato\_Contratante] - (ddd) Fone / Celular / Email

Endereços IP ( ) Sem Endereço IP válido

Designados: ( ) Endereço IP válido atribuído dinamicamente pela rede

( ) IP Fixo . . . a . . .

Equipamentos de  
PROPRIEDADE DA  
WKVE, utilizados na  
instalação e  
deixados em  
COMODATO,  
conforme cláusulas  
5.1.1, 7.2.2,  
7.2.2.1, 7.2.12:

NF de Remessa:

Valor:

**DETALHES DA SOLUÇÃO :::**

Serviço foi realizado ?

( ) Sim ( ) Não

Serviço foi testado ?

( ) Sim ( ) Não

Contratante aprovou o serviço ?

( ) Sim ( ) Não

**ASSINATURAS**

**WKVE ASSES. EM SERV. DE INFORMÁTICA  
E TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**

Técnico:

Data de Ativação do Serviço: \_\_/\_\_/\_\_

**[Nome/Razão Social do Cliente]**

CPF /CNPJ Cliente

Telefone Cliente

TESTEMUNHA 1 :

CPF :

TESTEMUNHA 2 :

CPF:

**Bruno Rocha Coelho**  
Diretor Comercial

Vera Lucia Esteves Lago  
Wkve Telecom



