

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Conectividade e acesso à internet para empresas (B2B)

1. Objeto e alcance

Estes Termos e Condições Gerais disciplinam, em caráter geral, a oferta e a prestação de serviços de conectividade e acesso à internet destinados a pessoas jurídicas, doravante denominadas CONTRATANTES, pela empresa responsável pelo serviço, doravante denominada PRESTADORA.

A contratação depende de proposta comercial aceita e das condições específicas de cada serviço. Preços, velocidades, endereço de instalação, prazos, equipamentos e eventual nível de serviço (SLA) são definidos nos documentos de contratação.

2. Proposta, contratação e representação

O envio de formulário, pedido de contato ou agendamento de avaliação técnica não implica aprovação comercial, reserva de capacidade de rede ou contratação automática. A oferta depende de análise de cobertura, viabilidade técnica e condições de atendimento.

A contratação deverá ser realizada por representante com poderes para vincular a empresa contratante. Poderão ser solicitados dados cadastrais empresariais, documentação e indicação de pessoas autorizadas a acompanhar instalação, solicitar suporte e aprovar alterações. Preços, velocidades, endereço, prazos e demais condições devem constar da proposta ou contrato.

3. Levantamento técnico e instalação

Quando ofertada como gratuita, a visita de avaliação não representará cobrança pela atividade abrangida pela oferta, observados seu escopo, localização e eventuais condições expressamente informadas. Serviços extras, deslocamentos especiais ou obras não incluídos dependem de prévia aprovação da CONTRATANTE.

A empresa contratante deverá proporcionar acesso autorizado às instalações, energia elétrica e infraestrutura mínima adequada, bem como designar um responsável pelo acompanhamento. Obras civis, cabeamento interno adicional e adequações elétricas somente serão executados conforme previsão e autorização específicas.

4. Serviços, velocidades e capacidade

As características técnicas dos serviços, inclusive velocidade de download e upload, tecnologia de acesso, IP fixo quando contratado, quantidade de pontos e eventuais serviços gerenciados, serão aquelas descritas na oferta e no contrato.

O desempenho de aplicações pode ser influenciado por redes internas, equipamentos, Wi-Fi, cabeamento, servidores de terceiros e congestionamento fora da rede da PRESTADORA. Essas circunstâncias não afastam os parâmetros de qualidade e demais obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

5. SLA e atendimento prioritário

O eventual SLA empresarial (Acordo de Nível de Serviço) será válido apenas quando previsto expressamente em proposta, contrato ou anexo, com critérios verificáveis, horários de cobertura, forma de abertura de chamados, indicadores e consequências pelo descumprimento.

A menção a atendimento prioritário no material comercial não substitui a definição contratual de tempos de resposta, prazos de reparo ou disponibilidade. Sem SLA formalizado, aplicam-se os compromissos contratados e as obrigações normativas incidentes.

6. Suporte e manutenção

Chamados técnicos deverão ser registrados por canais oficiais informados pela PRESTADORA. A empresa contratante deverá indicar as informações necessárias ao diagnóstico, manter responsáveis acessíveis e permitir as intervenções previamente acordadas.

Manutenções programadas ou emergenciais poderão afetar temporariamente a conectividade. Avisos, compensações, registros e medidas cabíveis observarão o contrato e a regulamentação pertinente.

7. Equipamentos e infraestrutura

Roteadores, ONTs, switches, fontes e outros dispositivos poderão ser cedidos em comodato, locados, vendidos ou disponibilizados sob outro regime claramente indicado. Os bens em comodato permanecem de propriedade da PRESTADORA.

A CONTRATANTE é responsável pela guarda e uso adequado dos equipamentos sob sua posse, ressalvado o desgaste normal. A devolução e eventuais valores por perda ou dano devem seguir critérios objetivos informados no instrumento de contratação. Rede interna, computadores, softwares e ativos não fornecidos pela PRESTADORA permanecem sob responsabilidade de seus respectivos titulares.

8. Obrigações e segurança da CONTRATANTE

A CONTRATANTE deverá utilizar o serviço de forma lícita, proteger credenciais e dispositivos de sua rede, manter configurações adequadas de segurança e impedir uso que prejudique a infraestrutura ou os direitos de terceiros.

O acesso à internet empresarial não transfere à PRESTADORA a administração de aplicações, backups, servidores, sistemas de pagamento ou dados corporativos da CONTRATANTE, salvo contratação expressa desses serviços. Eventuais medidas de contenção de incidentes deverão observar a legislação e o contrato.

9. Preços, faturamento e inadimplemento

Mensalidades, valores de instalação, serviços adicionais, encargos, periodicidade de cobrança, vencimento, tributos e critérios de reajuste deverão constar da proposta e dos documentos contratuais.

Contestação de cobranças, consequências de inadimplência, restrições, suspensão ou encerramento de serviços seguirão os procedimentos legais, regulatórios e contratuais aplicáveis. Nenhuma penalidade ou cobrança será presumida apenas por estes termos genéricos.

10. Vigência, fidelidade e encerramento

O prazo de vigência contratual e eventual permanência mínima com benefício associado deverão ser informados de maneira clara e aceitos pela CONTRATANTE. As condições de rescisão antecipada e eventual multa devem respeitar os critérios legais e regulatórios aplicáveis a pessoa jurídica, além do que foi expressamente contratado.

Os pedidos de cancelamento, os serviços até a data efetiva de encerramento, a devolução de equipamentos e a quitação de valores legítimos seguirão o contrato e a regulamentação. Não há renovação de permanência mínima sem autorização válida, quando esta for exigida.

11. Sigilo, privacidade e dados pessoais

Dados pessoais de representantes, funcionários e contatos da CONTRATANTE poderão ser tratados para análise comercial, execução do contrato, suporte, faturamento, segurança e cumprimento de obrigações legais, de acordo com a legislação de proteção de dados aplicável.

A PRESTADORA disponibilizará informações sobre suas práticas de privacidade, direitos dos titulares e canais de solicitação. A CONTRATANTE deverá fornecer apenas os dados necessários e orientar seus representantes quanto ao tratamento pertinente.

12. Limites e responsabilidades

Cada parte responde por seus atos e omissões conforme a legislação e o contrato. Não se presume garantia de continuidade absoluta nem responsabilidade por aplicações e sistemas de terceiros que não estejam sob gestão da PRESTADORA.

Eventuais limites de responsabilidade, indenizações, créditos de SLA e hipóteses de exclusão deverão observar as normas aplicáveis e as disposições contratuais válidas, sem prejuízo de direitos legalmente assegurados.

13. Comunicação, alterações e resolução de divergências

Informações operacionais, notificações e avisos poderão ser comunicados pelos canais corporativos autorizados, observados os requisitos legais e contratuais. Alterações relevantes de preço, escopo ou condições deverão respeitar as regras aplicáveis.

As partes procurarão solucionar divergências primeiramente pelos canais oficiais de atendimento, sem prejuízo do acesso aos órgãos competentes e dos meios judiciais ou extrajudiciais legalmente previstos.

14. Disposições finais e documentos prevalentes

Integram a contratação, quando existentes, a proposta comercial aceita, o instrumento contratual, as condições da oferta, anexos técnicos, termo de cessão de equipamentos, SLA e política de privacidade, segundo seu respectivo objeto.

A execução e interpretação destas condições observarão a legislação e a regulamentação vigentes. Disposições contratuais específicas não poderão afastar obrigações legais de cumprimento obrigatório.