

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET

## DAS PARTES

CONTRATADA: **BATISTA PEREIRA INFORMATICA LTDA**, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob o n.º 17.304.212/0001-65, sediada na Avenida Raul Souto Maior, 381, Loja 04, Goitacazes, CEP 28110-000, na cidade de Campos dos Goytacazes, no Estado do Rio de Janeiro, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo Ato n.º 10.285, publicado no DOU em 18 de Dezembro de 2014, neste ato representado por seu representante legal nos termos de seu Contrato Social, doravante denominada **OPERADORA**, coloca à disposição de seu **ASSINANTE**, após a assinatura do Termo de Adesão ou Aceitação Eletrônica deste contrato, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Provimento de Acesso pago à internet por conexão definida no retro mencionado Termo de Adesão, doravante denominado **SERVIÇO** ou **PLANO**.

## DAS DEFINIÇÕES

- A) Para fins deste contrato, a expressão **“Termo de Adesão”** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou on-line) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, a completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O Termo de Adesão, assinado, obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.
- B) O **“ASSINANTE”**, assim referido neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no Termo de Adesão respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, íntegra, como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.
- C) **“Compartilhamento do Acesso”** significa a utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- D) **“Suporte Técnico”** constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.
- E) **“Velocidade de Conexão”** significa a quantidade de bits (1/8 de byte) a ser verificado entre o ponto de conexão do **ASSINANTE** (antena, roteador, modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da **OPERADORA** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **OPERADORA** para **ASSINANTE**. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da **OPERADORA**, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.
- F) **“Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas”** é o máximo de transferência em bits (1/8 de byte) ou horas permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o **ASSINANTE** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

- G) **“Fidelidade”** significa período contratual mínimo, a ser cumprido pelo **ASSINANTE**, em meses de utilização do serviço contratado, que visa equilibrar financeiramente os planos que contam com descontos e/ou vantagens promocionais. No caso de não cumprimento integral da fidelidade, aplicar-se-á multa compensatória estipulada na Cláusula **DECIMA** deste Contrato, a ser paga no ato do cancelamento.
- H) **“Hospedagem”** denota o espaço nos servidores da **OPERADORA** para publicação de conteúdo de interesse e responsabilidade integral do cliente. A criação, desenvolvimento, atualizações, correções deste material, em nenhuma hipótese, estarão sob a responsabilidade da **OPERADORA**. Se houver domínio virtual, é de responsabilidade do cliente a obtenção do(s) referido(s) domínio(s), bem como os pagamentos das respectivas taxas de registro e manutenção.
- I) **“IP”** é o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Network Address Translation), **“Fixo”** ou **“Variável”** a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP’s fixos e válidos ou blocos de IP’s somente é feita mediante acordo com a **OPERADORA** e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade.
- J) **“Comodato”**, para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **ASSINANTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **OPERADORA** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.
- K) **“Serviço de Telecomunicações”** é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.”
- L) **“Serviços de Valor Adicionado”** correspondem a serviços de provimento de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços objetos deste Contrato considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos **“SVA”**, de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.
- M) **“Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)”**, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

- 1.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **OPERADORA**.
- 1.1.1. Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da **OPERADORA** a instalação, a

administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

- 1.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.
- 1.3. A prestação do SCM será realizada diretamente pela **OPERADORA**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, com outorga SCM nos termos do Ato n.º. 10.285/2014, com telefone de atendimento n.º: 0800-031-2026 / 2736-2026 / 99947-3400 / 99729-9107, endereço eletrônico [www.netsystemcampos.com.br](http://www.netsystemcampos.com.br), e-mail [comercial@netsystemcampos.com.br](mailto:comercial@netsystemcampos.com.br) e e-mail para suporte [atendimento@netsystemcampos.com.br](mailto:atendimento@netsystemcampos.com.br) ou através de redes contratadas de terceiros, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.

- 2.1. Pelo Serviço de Provedimento de Acesso à Internet, típico Serviço de Valor Adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **OPERADORA** disponibilizará a Porta IP (Internet Protocol) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (autonomous system - AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra **OPERADORA** que esteja alocado ao **ASSINANTE**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo **ASSINANTE**, vendido/cedido em comodato pela **OPERADORA**. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos.

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO ASSINANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

- 3.1. Após o cadastramento do **ASSINANTE**, e a partir da aceitação deste Contrato, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, durante prazo indeterminado, na modalidade contratada, em conformidade com o Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.
- 3.1.1. Estando o imóvel do **ASSINANTE** dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços, a **OPERADORA** promoverá a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na "Ordem de Serviço", e máximo de 30 (trinta) dias, contados da data em que o **ASSINANTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **OPERADORA** já se encontre ciente da assinatura do "Termo de Adesão" pelo **ASSINANTE**.
- 3.1.2. O prazo para ativação do circuito, constante do Termo de Adesão, poderá ser estendido a período indeterminado na

superveniência das seguintes condições: (i) o **ASSINANTE** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **OPERADORA**.

- 3.1.3. A **OPERADORA** efetuará a instalação e ativará a conexão para somente 01 (um) equipamento do **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo contratante.
- 3.1.4. É vedado ao **ASSINANTE** de planos residenciais, utilizarem o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos clientes pessoa jurídica, com planos corporativos.
- 3.1.5. A **OPERADORA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **ASSINANTE** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.
- 3.2. A **OPERADORA** poderá, a seu critério, conceder ao **ASSINANTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras, caso existentes, estarão disponíveis no site da **OPERADORA** e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **ASSINANTE** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **OPERADORA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos **ASSINANTES**, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.
- 3.3. O **ASSINANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **OPERADORA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **OPERADORA**.
- 3.4. Para usufruir do serviço, o **ASSINANTE** deverá manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinente à modalidade contratada, tais quais roteadores, conversores, fontes de antenas, dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços.
- 3.5. O **ASSINANTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **OPERADORA** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **ASSINANTE** será notificado pela **OPERADORA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **OPERADORA** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **ASSINANTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.
- 3.6. O **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **OPERADORA**, que somente

poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo mediante consentimento do usuário ou ordem judicial.

- 3.7. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade, viabilidade técnica no novo local da instalação do serviço e pagamento de taxa de serviço estipulado pela **OPERADORA**.
- 3.8. A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo **ASSINANTE** a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o **ASSINANTE** deverá imediatamente providenciar a sua modificação. O **ASSINANTE** é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros, legais e contratuais daí resultantes.
- 3.9. É permitido ao **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **ASSINANTE**, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por **FIDELIDADE** vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **ASSINANTE** pagará a **OPERADORA** a taxa de transferência vigente na ocasião.
- 3.10. É imprescindível a presença do **ASSINANTE** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **ASSINANTE**. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **OPERADORA** não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **OPERADORA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **OPERADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.
- 3.11. É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) Nobreak. A **OPERADORA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **ASSINANTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora utilizados.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO/EMPRESTIMO DE EQUIPAMENTOS.**

- 4.1. A **OPERADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, e artigo 57, inciso VII da Resolução 614 /2013, devendo restituí-los à **OPERADORA** caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.
- 4.2. O **ASSINANTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “Termo de Adesão”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.
- 4.3. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no “Termo de Adesão” será o de venda do equipamento no mercado há época em que se exigir o pagamento, na hipótese de destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência ou imprudência.
- 4.4. É vedado ao **ASSINANTE** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da **OPERADORA** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **ASSINANTE**.
- 4.5. O **ASSINANTE** renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **OPERADORA** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos, com a devida inclusão do seu nome nos Cadastros de Serviço de Proteção ao Crédito - SPC e SERASA.
- 4.6. A **OPERADORA** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **ASSINANTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO SUPORTE TÉCNICO**

- 5.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico (visita técnica) todos os dias da semana no horário comercial, de segunda a sexta - feira, sábados das 8 às 12hs, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.
- 5.1.1. O **ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **OPERADORA**. Efetuada a visita pelos técnicos da **OPERADORA** e constatado que o problema se encontra na rede do **ASSINANTE** (computador, rede interna, cabeamento interno, etc.) ou incute

exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

- 5.1.2. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do ASSINANTE ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o ASSINANTE se recusar a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.
- 5.1.3. Quando não incluídos no Plano de Acesso, o custo da Conexão Simultânea, Ponto de Acesso Adicional, das Horas de Conexão Adicionais (tecnologias distintas e/ou mesma tecnologia, mas fora dos períodos pré-definidos no Plano de Acesso), Franquia Adicional de Tráfego/Bits ou Horas, do Suporte Técnico onde as visitas técnicas improdutivas deverão ser pagas pelo ASSINANTE, juntamente com os pagamentos periódicos de seu Plano de Acesso, item 2.1 do Termo de Adesão, com base no número de ocorrências e/ou cálculo efetuado pelo sistema de bilhetagem (aferição e contagem de horas).
- 5.2. A OPERADORA terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo ASSINANTE, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento, podendo ter o ASSINANTE um atendimento imediato, dependendo de disponibilidade momentânea dos técnicos da OPERADORA. Para links dedicados empresariais, este prazo será de 06 (seis) horas úteis.
- 5.3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela OPERADORA terão somente o objetivo de auxiliar os ASSINANTES na solução de problemas relacionados a:
  - a) Acesso à Internet (conexão);
  - b) Conferências de cabos;
  - c) Cadastro (esclarecimentos);
  - d) Conexão IP;
- 5.3.1. Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o ASSINANTE deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que está sem acesso.
- 5.4. A conduta do ASSINANTE, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da OPERADORA não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.
- 5.5 A responsabilidade da OPERADORA limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do ASSINANTE referentes ao objeto deste contrato.
- 5.6. A OPERADORA não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.
- 5.7. A OPERADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao ASSINANTE ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.
- 5.8. A OPERADORA não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do ASSINANTE ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.
- 5.5. A OPERADORA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do ASSINANTE não forem compatíveis ou

conhecidos pela OPERADORA ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O ASSINANTE poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela OPERADORA.

#### CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DA OPERADORA

- 6.1. A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 12.965/2014, bem como são deveres da OPERADORA, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:
  - 6.1.1. Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, cabe à OPERADORA se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.
  - 6.1.2. Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: “(i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.”
  - 6.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, disponibilizado no canal 0800-031-2026, durante 24 (vinte e quatro) horas, pelos números 2736-2026 / 99947-3400 / 99729-9107 todos os dias da semana.
  - 6.2. Cumprirá à OPERADORA respeitar a privacidade do ASSINANTE, de modo que se comprometa a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.
  - 6.3. A OPERADORA se reserva ao direito de alterar de forma dinâmica, a qualquer momento, o IP (Internet Protocol), atribuído ao ASSINANTE, utilizando-se a seu critério do sistema CGNAT (compartilhamento de IP) nas redes residenciais. Em caso de Links empresariais dedicados a OPERADORA, poderá alterar o IP (Internet Protocol), a tecnologia e/ou equipamento mediante comunicação previa ao ASSINANTE.
  - 6.4. Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em kbps (quilobits por segundo), que caracterizará o máximo possível a ser obtido. A OPERADORA utilizará de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - Internet, não havendo garantias quando os dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode

influenciar diretamente na velocidade de tráfego, devendo, no entanto, estar de acordo com a Resolução 574 /2011 da ANATEL.

- 6.5. A **OPERADORA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **ASSINANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.
- 6.6. A **OPERADORA** aplicara a neutralidade nas suas redes, conforme devidamente previsto no Marco Civil, lei 12.965/14.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA OPERADORA

- 7.1. É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato. Ficando a **OPERADORA** isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **ASSINANTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.
- 7.2. Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.
- 7.3. Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **OPERADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.
- 7.4. O **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **OPERADORA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

#### CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

- 8.1. São deveres do **ASSINANTE**, dentre outros, os previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014 e no art. 3º do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações:
- 8.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no Termo de Adesão.
- 8.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **OPERADORA** qualquer eventual anormalidade observada.
- 8.1.3. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da prestadora terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel; (vi) levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora

as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e (vii) indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição independentemente de qualquer outra sanção.”

- 8.1.4. Permitir às pessoas designadas pela **OPERADORA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.
- 8.1.5. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- 8.1.6. Permitir o recebimento de mensagens de Marketing enviadas pela **OPERADORA** via SMS, e-mail, ou por quaisquer outras vias.
- 8.2. Nos termos do Artigo 3º e inciso do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução n.º 632 da ANATEL, o **ASSINANTE** tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:
- 8.2.1. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- 8.2.2. À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- 8.2.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- 8.2.4. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 8.2.5. A inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- 8.2.6. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- 8.2.7. A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- 8.2.8. A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias, prevista no art. 76 da Resolução 632 da ANATEL.
- 8.2.9. A resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 8.2.10. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 8.2.11. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 8.2.12. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
- 8.2.13. A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, 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;

- 8.2.14. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 8.2.15. A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- 8.2.16. De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 8.2.17. A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 8.2.18. A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- 8.3. É facultado ao **ASSINANTE** o “Compartilhamento do Acesso”, desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 8.3.3 deste instrumento.
- 8.3.1. Neste caso, o suporte prestado pela **OPERADORA** limita-se ao meio de conexão **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, isto é, a **OPERADORA** deve somente informar ao **ASSINANTE** os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento **DO COMPARTILHAMENTO INTERNO EM SUAS DEPENDÊNCIAS** ficam sob a responsabilidade do **ASSINANTE**.
- 8.3.2. No caso de o **ASSINANTE** compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade alguma à **OPERADORA**.
- 8.3.3. Na hipótese de o **ASSINANTE** descumprir o delineado no item 8.3, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de 50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade cobrada à época do ilícito, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à ANATEL.
- 8.4. É facultado ao **ASSINANTE** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houver) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses, se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.
- 8.4.1. Ao solicitar a alteração o **ASSINANTE** terá uma carência de 90 (noventa) dias caso queira retornar ao plano anterior.
- 8.5. O **ASSINANTE** compromete-se a observar o “Termo de Uso do Serviço” previsto na Cláusula Décima Primeira deste Contrato.
- 8.6. O **ASSINANTE** é o único responsável (I) pela obtenção e apresentação à **OPERADORA** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **ASSINANTE** e/ou às suas instalações, (II) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (III) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive à **OPERADORA**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **ASSINANTE** para a execução deste Contrato.
- 8.7. O **ASSINANTE** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela

**OPERADORA**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

- 8.8. O **ASSINANTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (meio de conexão à **OPERADORA**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O **ASSINANTE** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).

#### CLÁUSULA NONA - DOS PLANOS DE SERVIÇO

- 9.1. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **OPERADORA**.
- 9.2. A **OPERADORA** se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.
- 9.3. O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **OPERADORA** para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.
- 9.4. É facultado ao **ASSINANTE**, exceto durante a vigência de **FIDELIDADE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **OPERADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento., na forma descrita nos itens 8.4 e 8.4.1.
- 9.5. O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução ANATEL n°. 614/2013, será disponibilizado previamente ao **ASSINANTE**, e constará do “Termo de Adesão”, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

#### CLÁUSULA DÉCIMA - DA FIDELIDADE.

- 10.1. A **OPERADORA** faculta ao **ASSINANTE** a fidelização pelo prazo de 12 (doze) meses ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.
- 10.2. Pelo Plano de **FIDELIDADE**, a **OPERADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, e pacotes integrados de produtos, a serem definidos no “Termo de Adesão” e no “Contrato de Permanência”, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes da

**OPERADORA**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

- 10.2.1. Na hipótese de o **ASSINANTE** desistir da opção de **FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha o substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da opção de **FIDELIDADE** cujo benefício concedido inclua também a liberação do pagamento da taxa de instalação, seu pagamento será integralmente devido.
- 10.2.2. Durante a vigência da **FIDELIDADE**, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de **FIDELIDADE**, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 10.2.1 acima.
- 10.3. Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **OPERADORA**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a **OPERADORA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

11.1. É defeso ao **ASSINANTE** utilizar o serviço para:

- Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **OPERADORA** ou de terceiros;
- Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;
- Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **OPERADORA** ou de terceiros;
- Obter software ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;
- Tentar violar sistemas de segurança de informação da **OPERADORA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à Internet.
- Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas clandestinas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (l) enviar cadeias de

mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (ll) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (lll) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como “spam” ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **OPERADORA** e/ou reiteradas reclamações de assinantes, incorrendo nas sanções impostas na Lei n° 9.472/1997.

- Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.
  - A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **ASSINANTE** ou de terceiros.
  - Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **OPERADORA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.
- 11.2. O **ASSINANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **OPERADORA**, pelo descumprimento desta cláusula.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o **ASSINANTE** remunerará a **OPERADORA** nos valores e condições de pagamento ajustados no “Termo de Adesão”.
- Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **ASSINANTE** será obrigado ao pagamento de: “(i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.”
- O valor da mensalidade, prevista no item 13.1 e especificada no “Termo de Adesão”, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.
- Para a cobrança dos valores, a **OPERADORA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC, conforme previsto no artigo 56, inciso XIX da Resolução 614/2013.
- O não recebimento da cobrança pelo **ASSINANTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **OPERADORA**, por intermédio de sua

Central de Atendimento (telefone 22 2736-2026, e-mails [segundavia@netsystemcampos.com.br](mailto:segundavia@netsystemcampos.com.br) e para suporte [atendimento@netsystemcampos.com.br](mailto:atendimento@netsystemcampos.com.br) ou de sua Central de Relacionamento local.

- 12.5.1. Os boletos para pagamento serão encaminhados ao **ASSINANTE**, por meio impresso ou eletrônico, facultando-se, também, a retirada de 2ª via no endereço eletrônico [www.netsystemcampos.com.br](http://www.netsystemcampos.com.br) e adimplidos na instituição bancária respectiva, facultado o pagamento na sede da **OPERADORA**.
- 12.6. O atraso no pagamento no período de **07 (sete)** dias acarretará, a critério da **OPERADORA**, mediante prévia comunicação ao **ASSINANTE**, na redução da velocidade ou suspensão dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, conforme previsão do artigo 56, inciso XVII da Resolução 614/2013.
- Parágrafo Único: Contados **30 (trinta)** dias do prazo acima estipulado, item 12.6 a **OPERADORA** recolherá os equipamentos conforme constante no item 4.5 do presente contrato com a devida inclusão do **ASSINANTE** nos Serviços de Proteção ao Crédito - SPC e SERASA.
- 12.7. Prolongados os atrasos previstos no item 12.6 parágrafo único da presente Cláusula, poderá a **OPERADORA**, nos moldes preconizados pela Resolução mencionada no item anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

- 13.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.
- 13.2. Na hipótese de o **ASSINANTE** optar pela opção “Fidelidade” do serviço ora contratado, o “Contrato de Permanência” vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se à **OPERADORA** prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.
- 13.3. Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de “Fidelidade”, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **ASSINANTE**:
- 13.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo **ASSINANTE**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.
- 13.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **OPERADORA** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o **ASSINANTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidas neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.
- 13.3.3. O **ASSINANTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à **OPERADORA**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações

contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

- 13.3.4. Caso o **ASSINANTE** requeira o cancelamento do serviço após o pagamento da mensalidade do mês em curso, pagará os dias proporcionais sendo a sua disponibilidade até o último dia referente à quitação.
- 13.3.5. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **OPERADORA**, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de link da **OPERADORA** de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço.
- 13.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratados.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES

- 14.1. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, à parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, sem prejuízo de demais sanções previstas em Lei e neste Contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA ANATEL

- 15.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos N.ºs 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:
- 15.2.1. Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília - DF - PABX: (55 61) 2312-2000;
- 15.2.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário - ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.
- 15.2.3. Atendimento Documental - Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1. A **OPERADORA** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.
- 16.2. A cópia integral do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia pode ser obtida no endereço [www.netsystemcampos.com.br](http://www.netsystemcampos.com.br)

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO

- 17.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

  
OPERADORA  
**Sílvia Rodrigues Pereira**  
Sócio Administrador  
Batalista Pereira Informática Ltda  
CNPJ: 17.304.212/0001-85  
Tel.: (22) 2736-2026 / 99947-3400