



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Por intermédio do presente contrato particular de prestação de serviços para conexão de internet, acordam as partes, de um lado, **PROVEDOR DE INTERNET, NS INTERNET EIRELE**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 15.068.134/0001-11, com sede na Rua Francisco Savério Aloise, nº 45, Sala 1, Bairro Jd. Acapulco, na cidade de São Sebastião do Paraíso, CEP 37.950-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado e **OPERADORA SCM, NETSPEED LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 02.952.749/0001-64, com sede na Rua Francisco Savério Aloise, nº 45, Bairro Jd Acapulco, na Cidade de São Sebastião do Paraíso, CEP 37950-000, neste ato, também representada por seu Representante Legal infra-assinado, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento, denominadas **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de seu respectivo **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**”, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia e do Serviço de Valor Adicionado, a serem disponibilizados respectivamente pelas empresas que ora figuram como **CONTRATADAS**, Ns Internet Ltda e Netspeed Ltda. O serviço de Comunicação Multimídia consiste na oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo o provimento de conexão à internet, utilizando-se para tanto de quaisquer meios como a fibra ótica ou rádio.



O Serviço de Valor Adicionado constitui-se em um serviço acessório ao de telecomunicações, que lhe dá suporte, e acrescenta utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

1.2 Os termos em que se darão a prestação dos serviços aqui elencados estão devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado pelo CONTRATANTE, o qual constitui parte integrante e indissociável do presente contrato, e onde consta o PLANO DE SERVIÇO adotado, com as especificações dos serviços prestados.

1.3 O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser modificado somente através de ADITIVOS EXPRESSOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.4 O CONTRATANTE declara que possui ciência de que não tem obrigatoriedade em escolher o PROVEDOR NS INTERNET LTDA como empresa fornecedora do Serviço de Valor Adicionado, sendo, todavia, necessária a contratação de um PROVEDOR DE SVA para a viabilização do Serviço de Conexão Multimídia.

1.5 Por meio do presente instrumento, ciente o contratante do assinalado no item anterior, exprime a livre vontade de contratar o provedor Ns Internet Ltda, pagando pelo serviço seu respectivo valor previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.6 Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, AS CONTRATADAS poderão contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações.

1.7 Na prestação dos serviços de conexão à internet (SVA), o PROVEDOR DE INTERNET disponibilizará ao CLIENTE um endereço IP (internet Protocol) em caráter de utilização não exclusiva e que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), por deliberação da contratada. **O IP disponibilizado é de propriedade única do provedor e poderá ser alterado a qualquer momento sem prévia comunicação ou consentimento do CONTRATANTE.**



1.8 Os serviços objetos deste contrato prestados pelas CONTRATADAS não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

1.9 A prestação de serviços aqui entabulada incluirá, além dos objetos acima elencados, a instalação onerosa dos equipamentos necessários ao fornecimento da internet e a cessão em COMODATO OU LOCAÇÃO destes equipamentos. Este serviço será fornecido conforme regulamentação disposta na CLÁUSULA SEXTA, do presente instrumento.

1.10 Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, taxas a serem adimplidas, franquia de consumo dos serviços, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

1.11 O CONTRATANTE poderá transferir titularidade de seu contrato de prestação de serviço a qualquer tempo, mediante aviso prévio às CONTRATADAS, dependendo a eficácia da transferência do atendimento pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço. Neste caso, o novo titular subrogar-se-á em todos os DIREITOS E DEVERES constantes dos serviços contratados pelo CONTRATANTE CEDENTE, inclusive no que tange ao CONTRATO DE PERMANÊNCIA, se assim firmado com o primeiro ASSINANTE.

1.12 O CLIENTE reconhece que a OPERADORA SCM, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1.º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento.

CLÁUSULA SEGUNDA- DO PREÇO, DAS TAXAS, DAS FORMAS DE COBRANÇAS, E DOS ENCARGOS MORATÓRIOS



2.1 Para o fornecimento dos serviços de conexão à internet, concernente no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) por parte da empresa Netspeed Ltda e do Serviço de Valor Adicionado por parte da empresa Ns Internet Ltda, o CONTRATANTE pagará às CONTRATADAS, os valores constantes do TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde também serão previstos os termos da oferta dos serviços, a especificação da quantia a ser paga por cada serviço prestado, a forma, as datas de adimplemento, a periodicidade dos pagamentos dentre outras disposições constantes do plano de serviço nele disposto.

2.2 O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço à cada empresa, separadamente, haja vista a natureza jurídica distintas dos serviços prestados.

2.3 As CONTRATADAS poderão prestar ao CLIENTE serviços adicionais ao objeto do presente instrumento, relativos à conexão de internet. Para a informação clara ao CLIENTE da forma como se dará a prestação destes serviços, ficará disposta na Área reservada ao Cliente no site www.netspeedmg.com.br, uma Tabela que indicará previamente alguns dos valores a serem pagos pelo CONTRATANTE, quando da necessidade de utilização de algum serviço adicional.

2.3.1 O modo e tempo de pagamento destes serviços ficarão especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.4 Demais serviços, cobranças e taxas que por ventura não tenham sido contemplados na tabela retromencionada serão igualmente devidos, nos mesmos termos dos discriminados em tabela e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, quando formalizados na ORDEM DE SERVIÇO, como forma de orçamento prévio.

2.5 Para a cobrança dos valores referentes a serviços adicionais ou reposição de equipamentos, será emitido boleto bancário ou duplicata imediatamente após a efetivação do serviço/ reposição, com prazo de 30 (trinta dias) para pagamento. O CLIENTE deverá verificar junto à PRESTADORA o valor atualizado do serviço a ser prestado ou do equipamento a ser repostado, dado que os preços poderão sofrer reajustes anuais.



2.6 Para instalação e ativação dos serviços, será cobrada taxa de instalação inicial conforme os termos entabulados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.7 Poderá ser adicionalmente cobrada taxa para a instalação do WI-FI na residência ou estabelecimento do CLIENTE, cujo valor estará disponibilizado no site da Netspeed, www.netspeedmg.com.br, ou constará na ORDEM DE SERVIÇO da instalação inicial. A referida taxa será cobrada no boleto da primeira mensalidade exigível, de forma integral.

2.8 A taxa de instalação do WI-FI não se confunde com a taxa prevista para instalação inicial dos equipamentos cedidos em comodato, posto que o CLIENTE poderá optar por não por não contratar o serviço WI-FI, mantendo sua conexão em um único ponto fixo de acesso, hipótese em que não pagará pela instalação adicional prevista no item 2.7.

2.9 Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida às CONTRATADAS, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, correção monetária e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação.

2.10 Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, as CONTRATADAS poderão à sua escolha providenciar emissão de boleto bancário, de duplicata, ou, ainda, requerer que o pagamento seja diretamente realizado em seu estabelecimento.

2.10.1 Em caso de inadimplemento, poderão as CONTRATADAS protestar o título emitido ou incluir do nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

2.11 O boleto de cobrança será disponibilizado unicamente na forma eletrônica, no site www.netspeedmg.com.br, mediante preenchimento do código de acesso na Área Vip, o qual será fornecido na assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou por meio da inserção do CPF do CLIENTE no local indicado no site, com criação de senha, na modalidade do AUTO ATENDIMENTO. O boleto para pagamento da mensalidade e



demais serviços, também poderá ser disponibilizado via email ou SMS, quando solicitado pelo **CLIENTE** através do número 106 35.

2.12 A falta de acesso ao documento de cobrança pelo **CLIENTE** não o isenta do devido pagamento, devendo este em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar as **CONTRATADAS** pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado sobre como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

2.13 As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **CLIENTE** às **CONTRATADAS** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

2.13.1 As cobranças das quantias devidas em atraso poderão ser terceirizadas a agências cobradoras, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**.

2.14 Os preços estipulados neste instrumento serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida pela legislação em vigor, com data base em 01 de setembro, contados de 01 de setembro de um ano até o dia 31 de agosto do ano subsequente.

2.15 Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias. Caso seja vedada legalmente a utilização de algum índice, será utilizado outro legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da **CONTRATANTE**.

CLAÚSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

3.1 São direitos do **ASSINANTE** da prestação de serviços objeto do contrato, os previstos no artigo terceiro da Resolução n. 632/2014 da Anatel e os elencados por definição do Contrato:



I - O acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - A liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - O 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;

IV - O 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;

V - A inviolabilidade e ao segredo 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;

VI - A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014 da Anatel, ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

VII - A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

VIII - A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;

IX - A resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

X - O encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XI - A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XII - Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;



XIII - 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;

XIV - Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XV - 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;

XVI - Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XVII - 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;

XVIII - O não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XIX - Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

XX - Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XXI - Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XXII- A continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XXIII- A substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

3.2 Não obstante aos direitos já consagrados a todos os ASSINANTES no item 3.1, os contratos com CLIENTES que não se classificarem como CONSUMIDORES (Artigo



segundo da Lei 8.078/1990) serão regidos exclusivamente pela Legislação Civil (Lei 10.406/2002), pelas regulamentações da Anatel e demais normas a eles atinentes.

3.3 São deveres dos ASSINANTES da prestação de serviços objeto do contrato, previstos no artigo terceiro da Resolução n. 632/2014 da Anatel:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

c) qualquer alteração das informações cadastrais.

3.3 Também são Deveres do CLIENTE, decorrentes do presente instrumento, dentre outros já previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:



- Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pelas CONTRATADAS;
- **Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo às CONTRATADAS amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.**
- Zelar pela a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade, sendo estes considerados itens de sua exclusiva responsabilidade.
- **Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos das CONTRATADAS ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda ou extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE.**
- **Permitir às pessoas designadas pelas CONTRATADAS o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários das CONTRATADAS.**
- **Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.**
- Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada por qualquer das CONTRATADAS não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.
- Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.



- Não terceirizar a qualquer pretexto os serviços SVA e SCM disponibilizados, bem como os equipamentos cedidos pelas CONTRATANTES em comodato ou locação, abstendo-se de fornecer dados específicos da prestação de serviços, além de não alienar, ceder, doar, ou permitir a utilização ainda que gratuita dos objetos constantes do presente contrato, de forma que previamente acorda-se que presente instrumento é firmado para **USO EXCLUSIVO DO CONTRATANTE**.
- Comunicar imediatamente às CONTRATADAS, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.
- Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privados, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;
- Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de “cookies”, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
- Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta”, ou “spam”), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.
- Não repassar para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas, sendo vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.
- O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços,



sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

CLÁUSULA QUARTA- DAS OBRIGAÇÕES DAS CONTRATADAS

4.1 Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato, constituem direitos e obrigações das CONTRATADAS, conforme o presente instrumento e a Resolução n. 614/2013 da Anatel :

- Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações, localizado no endereço do CONTRATANTE, no prazo de até 15 dias úteis, controlando e supervisionando a prestação de serviço de modo a garantir seu funcionamento até a porta de saída do modem situado na residência ou no estabelecimento do CONTRATANTE.
- Tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.
- Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços, mantendo para tanto, um centro de atendimento telefônico.
- Observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

- Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a Prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.
- Manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.
- Tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.
- A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.
- Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.
- A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.
- Proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.
- A prestadora tem direito de empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam e a contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

- Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.
- A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas. O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.
- Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções, reiterando-se a comunicação por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.
- Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;



V - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI - entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;

VIII - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

IX - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIII - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;

CLÁUSULA QUINTA- DO TERMO DE CONTRATAÇÃO, DO PLANO DE SERVIÇO E DA FRANQUIA DE CONSUMO

5.1 O TERMO DE CONTRATAÇÃO é instrumento integrante e indissociável do presente contrato, cuja finalidade é exprimir a adesão do CLIENTE aos termos aqui estabelecidos e especificar a escolha do CLIENTE pela adesão de determinado PLANO DE SERVIÇO.



5.2 No PLANO DE SERVIÇO serão discriminados os valores e tarifas aplicáveis á contratação, com e sem promoção, a existência de período promocional, a data e regras de reajuste do contrato, os valores de aquisição, a taxa de instalação, os equipamentos a serem cedidos em comodato ou locação, as restrições à utilização do serviço, os limites de franquia, com as condições aplicáveis após a sua utilização, as velocidades mínima e média de conexão e a incidência do prazo de permanência, se houver.

5.3 O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Os Planos de Serviços ofertados pelas CONTRATADAS estarão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: www.netspeedmg.com.br

5.4 O PLANO DE SERVIÇO será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) existência de franquia de consumo; (vii) disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou dinâmico; (viii) valores a pagar; (ix) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério das CONTRATADAS.

5.5 As CONTRATADAS reservam-se o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Havendo modificação ou extinção de planos, será o CLIENTE previamente comunicado, no prazo de 30 dias, para aceitar ou não a modificação, ou para migrar para PLANO equivalente, sem detrimento do prazo já decorrido para a finalização do TERMO DE PERMANÊNCIA, se o CLIENTE o houver firmado.

5.6 Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CLIENTE. Nesta situação, será rescindido de pleno direito a CONTRATAÇÃO previamente formulada, passando a nova prestação de serviços a ser regida pelo NOVO TERMO DE CONTRATAÇÃO FIRMADO E SEU RESPECTIVO



“CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA”

5.7 Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

5.8 No PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CLIENTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o CLIENTE ficará sujeito à redução de velocidade previsto no PLANO DE SERVIÇO.

5.9 A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da OPERADORA SCM, começando no dia 1º até o final de cada mês, ou de acordo com outro período previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.10 Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, a redução da velocidade da franquia ocorrerá automaticamente.

5.11 Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, a OPERADORA SCM NETSPEED LTDA, na qualidade de prestadora de pequeno porte, não está obrigada a informar ao CLIENTE que o seu consumo está próximo a atingir a franquia contratada.

CLÁUSULA SEXTA- INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS E DO COMODATO OU LOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

6.1 As CONTRATADAS poderão disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, os quais serão fornecidos a título de comodato ou locação, o que será descrito pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.2 A instalação e retirada de equipamentos, bem como a visita técnica, quando solicitada, não serão realizadas sem a presença do ASSINANTE ou de pessoa por ele autorizada e civilmente capaz para assinar a ORDEM DE SERVIÇO.



6.3 Caso for necessário fazer instalações em situações diversas das habituais, o **CLIENTE** deverá assinar a Ordem de Serviço autorizando e se responsabilizando por eventuais furos em paredes, instalações de conectores em locais diferentes, passagem de cabos, ou outras situações que importem em na mudança do protocolo de instalação praticado pelas **CONTRATADAS**. Neste caso, somente após a autorização expressa do **CLIENTE** é que se procederá à instalação dos serviços.

6.4 Se a instalação dos equipamentos demandarem a autorização de terceiros, como em situações de condomínio, ficará o **ASSINANTE** responsável por conseguir a devida autorização, sob pena da não realização da instalação inicial e rescisão de pleno direito do contrato firmado entre as partes.

6.5 Desde já, fica o **ASSINANTE** ciente de que a **OPERADORA** não garante que o raio **HOTSPOT**, referente à abrangência do **WI-FI**, se distribua por todo o imóvel **CLIENTE**, de modo ficará a cargo deste (**CLIENTE**) providenciar a instalação de repetidores ou demais equipamentos e serviços para que o **WI-FI** alcance todas áreas desejadas.

6.6 O **CLIENTE** deve em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

6.7 Será o **CONTRATANTE** plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena de ressarcimento dos produtos eventualmente avariados às **CONTRATADAS**.

6.8 O **CLIENTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente no seu endereço de contratação, para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual;



6.9 Será vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, bem como a remoção destes para local diverso, salvo estipulação em contrário ou prévia autorização por escrito das CONTRATADAS.

6.10 O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, devendo indenizar as CONTRATADAS pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de perda, extravio, avarias ou danos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

6.11 Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir às CONTRATADAS os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até cinco dias corridos, contados do pedido de cancelamento do serviço.

6.12 Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado, extraviado ou imprestável para uso, deverá o CLIENTE pagar às CONTRATADAS o valor de mercado do equipamento.

6.13 Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em prazo superior a cinco dias do término ou rescisão do contrato, independentemente de qualquer notificação, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento.

6.14 Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado às CONTRATADAS, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento.

6.15 Não realizado o pagamento no prazo estipulado, ficam as CONTRATADAS autorizadas a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.



6.16 As CONTRATADAS poderão, a qualquer tempo, a seus exclusivos critérios, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

6.17 As CONTRATADAS efetuarão a instalação e ativarão os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CONTRATANTE.

6.18 Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

6.19 Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação.

6.20 Não sendo possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CLIENTE, este deverá pagar às CONTRATADAS, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.21 Em qualquer hipótese, fica ressalvada às CONTRATADAS a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

6.22 É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, porventura implementadas pelo CLIENTE, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.

6.23 Em caso de implementação pelo CLIENTE de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, fica o CLIENTE, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e



identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a OPERADORA SCM cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

6.24 A solicitação pelo **CLIENTE** de alteração no endereço de instalação estará condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **CLIENTE** fica responsável pelo pagamento da taxa divulgada no site www.netspeedmg.com.br, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

6.25 A alteração de endereço será realizada mediante solicitação do **CLIENTE** a Central de Atendimento, dispondo as **CONTRATADAS** de prazo de 15 úteis para realização da alteração.

6.26 Caso o **CLIENTE** queira realizar a mudança de endereço em data específica, deve contatar as **CONTRATADAS** em quinze dias úteis antes da data a que pretende realizar a alteração.

6.26.1 Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o **CLIENTE** pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo **CLIENTE**, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

CLÁSULA SÉTIMA- ATENDIMENTO AO CLIENTE E CONDIÇÕES DE SERVIÇO

7.1 As **CONTRATADAS** disponibilizarão ao **CLIENTE** um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.



7.2 O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo **CLIENTE** através dos números: 0800-722-3135 - 35-3513131.

7.3 O **CLIENTE** poderá obter no endereço eletrônico www.netspeedmg.com.br todas as informações relativas às **CONTRATADAS**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. Diante do referido endereço eletrônico, o **CLIENTE** também poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pelas **CONTRATADAS**.

7.4 As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **CLIENTE** perante as **CONTRATADAS** através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pelas **CONTRATADAS**. Para cada atendimento do **CLIENTE**, será gerado e disponibilizado ao **CLIENTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

7.5 No atendimento do **CLIENTE**, as **CONTRATADAS** se comprometem a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo **CLIENTE**, a saber:

- Para instalação inicial dos serviços, as **CONTRATADAS** terão prazo de 15 dias úteis, contados da solicitação do **CLIENTE**.
- Para alteração de endereço de instalação, as **CONTRATADAS** terão prazo de 15 dias úteis, contados da solicitação do **CLIENTE**.
- Para solicitação de rescisão contratual pelo **CLIENTE**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, as **CONTRATADAS** se comprometem a dar efeitos imediatos à rescisão, observadas as penalidades do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, se este houver sido firmado pelo **CLIENTE**.
- Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, as **CONTRATADAS** se comprometem a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do **CLIENTE**, as **CONTRATADAS** se comprometem a solucioná-las no prazo máximo de 05

(cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

- Solicitações de serviços que não se enquadrem nas discriminadas nos itens anteriores, serão atendidas pelas CONTRATADAS no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

7.6 Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; caso o CLIENTE não permita o acesso pelas CONTRATADAS ao local de instalação dos serviços ou em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses;

7.7 As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais, concernentes em toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

7.8 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA OITAVA- DA SUSPENSÃO E INTERRUPÇÃO DE SERVIÇOS

8.1 O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a



possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

8.2 Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **CLIENTE** inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o **CLIENTE** inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

8.3 O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo **CLIENTE**, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do **CLIENTE** requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

8.4 O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do **CLIENTE**, devendo o **CLIENTE**, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

8.5 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **CLIENTE**, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pelas **CONTRATADAS** ao **CLIENTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

8.6 Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o **CLIENTE**, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.

8.7 As **CONTRATADAS** poderão suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do **CLIENTE**, desde que notifique o **CLIENTE** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão



dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

8.8 Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada, conforme velocidade contratada pelo **CLIENTE** e prevista no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

8.9 Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pelas **CONTRATADAS**. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

8.10 O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **CLIENTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **CLIENTE**, o que este concorda e reconhece.

8.11 Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o **CLIENTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão as **CONTRATADAS**, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **CLIENTE**.

8.12 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o **CLIENTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão as **CONTRATADAS**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao **CLIENTE**, hipótese em que o **CLIENTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento,



podendo as CONTRATADAS valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

8.13 Uma vez rescindido o presente instrumento, as CONTRATADAS deverão encaminhar ao CLIENTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do CLIENTE constante de sua base cadastral.

8.14 O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao CLIENTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato, não sendo devidas pelas CONTRATADAS nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

8.15 O desconto concedido pelas CONTRATADAS em virtude da interrupção ou degradação programada, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente.

8.16 As CONTRATADAS não serão obrigadas a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade das CONTRATADAS.

CLÁUSULA NONA- DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1 Caso o CLIENTE não concorde com alguma cobrança realizada em sua fatura, deverá proceder à contestação do débito. A contestação será encaminhada pelo CLIENTE às CONTRATADAS via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico.

9.2 As CONTRATADAS apurarão os motivos ensejadores da contestação, verificando acerca da sua procedência, sendo que a partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, terão o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.



9.3 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **CLIENTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pelas **CONTRATADAS**.

9.4 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pelas **CONTRATADAS**, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

9.5 As **CONTRATADAS** cientificarão o **CLIENTE** do resultado da contestação do débito, no prazo assinalado no item 9.2. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **CLIENTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

9.6 Caso o **CLIENTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, as **CONTRATADAS** se comprometem a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

9.7 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **CLIENTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA- DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

10.1 O presente instrumento vigorará por prazo indeterminado, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**. O **CLIENTE** poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, observadas as obrigações e penalidades contidas no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, quando firmado.

10.2 As **CONTRATADAS** terão a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **CLIENTE**, sem prejuízo das penalidades previstas em Lei e por força de contrato, nas seguintes situações:

- Descumprimento pelo **CLIENTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;
- Permanência do **CLIENTE** em situação de inadimplência ou infração contratual após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.
- Se o **CLIENTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **CLIENTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.
- Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL ou em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.
- Identificado qualquer prática do **CLIENTE** nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CLIENTE**, respondendo o **CLIENTE** civil e penalmente pelos atos praticados.
- Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;
- Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.
- Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

10.3 As **CONTRATADAS** poderão, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **CLIENTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **CLIENTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.



10.4 A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará a imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas às CONTRATADAS. Ainda que findo os efeitos do contrato, subsistirá a obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos e demais penalidades previstas por lei ou por força de contrato.

10.5 As CONTRATADAS poderão a qualquer tempo extinguir ou modificar planos, comunicando previamente o CLIENTE, no prazo de 30 dias, acerca da extinção ou modificação de seu plano.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA-DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

11.1 As CONTRATADAS, a seus exclusivos critérios, poderão ofertar ao CLIENTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo como contrapartida do CLIENTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no Contrato de Permanência. Sendo firmado adicionalmente pelo CLIENTE o CONTRATO DE PERMANÊNCIA, este passará a ser parte integrante do presente instrumento.

11.2 O CLIENTE declara e reconhece ser facultado optar, antes da contratação ou renovação, pela celebração de um contrato com as CONTRATADAS sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

11.3 Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pelas CONTRATADAS, o CLIENTE deverá pactuar com as CONTRATADAS, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- DA RESPONSABILIDADE CIVIL

12.1 Será de exclusiva responsabilidade do CLIENTE:

- Os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento;
- Os danos ou prejuízo causados aos equipamentos de propriedade das CONTRATADAS ou de terceiros, ou perda dos equipamentos de propriedade das CONTRATADAS ou de terceiros.
- A preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede, uma vez que os serviços objetos deste contrato prestados pelas CONTRATADAS não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna ou computador do CLIENTE.
- O conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato.
- O uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

12.2 As CONTRATADAS não se responsabilizarão pela instalação e/ou atividade de programas externos, vírus de informática, hackers, crackers, falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas da internet ocorridas em decorrência da infraestrutura do CLIENTE, páginas que estejam fora do ar, prática de atividades e condutas negativas danosas e/ou ilícitas por parte do CLIENTE, por motivo de força maior e pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento.

12.3 O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle das CONTRATADAS, que não possuem nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio CLIENTE, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, as CONTRATADAS se comprometem exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.4 As CONTRATADAS não se responsabilizam pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

12.5 O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo às CONTRATADAS qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DA ANATEL

13.1 Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site www.anatel.gov.br, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

- Sede: End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília - DF Pabx: (55 61) 2312-2000 CNPJ: 02.030.715.0001-12
- 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 15.1.3. Atendimento Documental - Biblioteca: SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- FORO

14.1 Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro do CONTRATANTE, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA -DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 As disposições deste Contrato, seus Anexos, **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO** refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

15.2 Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

15.3 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que as CONTRATADAS entenderem necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

15.4 Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **CLIENTE** ou das **CONTRATADAS**, conforme o caso.

15.5 O não exercício pelas **CONTRATADAS** de quaisquer direitos que lhes sejam outorgados pelo presente contrato, ou ainda, suas eventuais tolerâncias ou demoras quanto a infrações contratuais por parte do **CLIENTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

15.6 Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

15.7 As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.



15.8 As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

15.9 É facultado às CONTRATADAS, a seus exclusivos critérios, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos às CONTRATADAS.

São Sebastião do Paraíso, 05 de abril de 2017.

NS Internet Ltda

Patricia Oliveira Diogo Petrini

NetSpeed Ltda

Osmir Henrique Petrini