

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir a empresa **NET.COM TELECOMUNICAÇÕES LTDA – EPP**, inscrita no CNPJ sob nº.: 09.056.811/0001-89 e Inscrição Estadual sob nº.: 036758159, com sede na Avenida Governador Agamenon Magalhães, nº.: 354, Bairro Prado, na Cidade de Gravatá, no Estado de Pernambuco, CEP 55.642-210, telefone comercial (081) 3533-9470 e com o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC - 0800 940 0198 ou através do e-mail: atendimento@netcom.psi.br e do site www.netcomfibra.com.br e sob Autorização da **AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL**, SOB ATO Nº.: 6.532 DE 12/11/2009 e **TERMO DE AUTORIZAÇÃO Nº.: 527/2009**.

E de outro lado, as **PESSOAS FÍSICAS OU JURÍDICAS**, de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominado (a) **ASSINANTE, CLIENTE**, ou **CONTRATANTE**, nomeadas e qualificadas conforme através do **TERMO DE ADESÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

O presente contrato será regido pelas **CLÁUSULAS** a seguir, sem prejuízos às normas da **ANATEL** (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

1.2 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

1.3 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

1.4 TERMO DE ADESÃO / CONTRATAÇÃO, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o 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 ou aderido eletronicamente, obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.5 ASSINANTE / CLIENTE / CONTRATANTE: Pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.

1.6 CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

1.7 PLANO DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

1.8 PRESTADORA: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

1.9 SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a **ASSINANTES** dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

1.10 CONTRATO DE PERMANÊNCIA, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **ASSINANTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **ASSINANTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

1.11 PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes).

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente **CONTRATO** tem por objeto a prestação de **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, cujo **PLANO DE SERVIÇO** e **ENDEREÇO PARA INSTALAÇÃO** foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo **ASSINANTE**, em **TERMO DE ADESÃO**.

2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até **15 (QUINZE) DIAS ÚTEIS**, contados da data em que o **ASSINANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

2.2.1 Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

2.3 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **ASSINANTE**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

2.4 Os serviços serão prestados ao **ASSINANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana**, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da **PRESTADORA**.

2.5 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

2.5.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

2.5.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

2.5.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;

2.5.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014;

2.5.5 A **PRESTADORA SE ENQUADRA, PARA TODOS OS FINS DE DIREITO, NO CONCEITO DE PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP)**, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à

Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

2.5.6 A **PRESTADORA**, além de ser uma **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP)**, possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

Parágrafo Único. A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014 e nº 574/2011.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão ao presente **CONTRATO** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;

3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO** via Site, tendo por assinatura eletrônica o registro de respostas de dados pessoais tais como CPF, documentos de identificação, data de nascimentos, entre outras opções de perguntas e respostas;

3.1.3 Preenchimento, aceite **ONLINE** e ou confirmação via e-mail de **TERMO DE ADESÃO ELETRONICO**.

Parágrafo Único. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE DECLARA QUE TEVE AMPLO E TOTAL CONHECIMENTO PRÉVIO** de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

4 CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

4.1 Constituem **DIREITOS** do **ASSINANTE**:

4.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.1.2 A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

4.1.3 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;

4.1.4 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;

4.1.5 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;



- 4.1.6 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula décima terceira** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;
- 4.1.7 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- 4.1.8 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 (cinco) dias úteis**;
- 4.1.9 A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 4.1.10 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 4.1.11 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 4.1.12 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**;
- 4.1.13 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;
- 4.1.14 A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 4.1.15 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;
- 4.1.16 De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 4.1.17 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;
- 4.1.18 Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 4.1.19 A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- 4.1.20 A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- 4.2 Constituem DEVERES dos ASSINANTES:**
- 4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- 4.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 4.2.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;
- 4.2.4 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- 4.2.5 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;
- 4.2.6 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,

4.2.7 Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

4.2.8 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

4.2.9 O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

4.2.10 É **VEDADO** ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

4.2.11 O **ASSINANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

4.2.12 A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **5 (cinco) dias** a contar do recebimento da Carta de Notificação.

4.2.13 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica (e-mail) vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação oficial entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

4.2.14 Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.

4.2.15 A conduta do **ASSINANTE** com os atendentes seja presencial ou por telefone da **PRESTADORA** ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

4.2.16 O (A) **ASSINANTE** ou **REPRESENTANTE** permanecerá presente durante todo o período de execução do serviço que a **PRESTADORA** irá executar. Caso o **ASSINANTE** não esteja presente em sua residência ou estabelecimento comercial no momento da execução do serviço pela **PRESTADORA**, desde já **AUTORIZA** e concorda em **INDICAR** um **REPRESENTANTE LEGAL**, que poderá ser o familiar de primeiro grau ou outro **REPRESENTANTE LEGAL** de maior de idade, que estiver presente em sua residência ou no estabelecimento comercial. O (A) **ASSINANTE** ou **REPRESENTANTE** deverá assinar o **TERMO DE ACEITE DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO**, nessa oportunidade, serão colhido o nome e o número do documento pessoal de identificação do **REPRESENTANTE**, dados esses que constarão na **ORDEM DE SERVIÇO**.

4.2.17 O (A) **ASSINANTE** fica ciente de que será o único responsável por indicar ou pela indicação do seu **REPRESENTANTE** legal, dos pontos que poderão ser instalados os cabos e sua devida fixação através de fixa



fios, fita dupla face para fixação, aplicação de bucha para paredes. Caso o local indicado não seja adequado a **PRESTADORA** poderá a seu critério realizar ou não o procedimento.

4.2.18 O (A) **ASSINANTE** autoriza a **PRESTADORA**, a realizar perfurações por Ele indicado em paredes de quaisquer materiais (gesso, alvenaria, madeira e etc), por meio de furadeiras, marteleiros, martelos ou outra ferramenta necessária para realização da prestação do serviço de passagem e fixação de cabos, suportes para antenas e afins, o qual poderá ocorrer eventuais danos causados pelos procedimentos realizados, tais como: destaque de paredes, macha em pinturas, perfuração em tubulações de água e esgoto, conduítes elétricos, forro de gesso, madeira ou PVC, cerâmicas, porcelanatos, não recaindo quaisquer ônus e responsabilidade à prestadora caso ocorra qualquer dano material, reparos e ou consertos.

4.2.19 O (A) **ASSINANTE** fica ciente de que a **PRESTADORA** não será responsável quanto ao destelhamento para passagem de cabeamento, em casos de quebra de telha ou caibros, nem responsável por conserto de goteiras pré-existentes, antes e após a realização dos serviços e saída dos funcionários da **PRESTADORA**, sendo responsável pela energia elétrica, bem como custeá-la, para que os equipamentos da **PRESTADORA** possam operar normalmente.

4.2.20 A **PRESTADORA**, será responsável pela passagem de cabos e afins apenas em dutos/conduítes que estiverem exclusivos e sem nenhum cabo pré-existente e totalmente desobstruído, caso exista algum cabo o(a) **ASSINANTE** será o responsável pela passagem de cabos por conduítes de paredes ou por conduítes subterrâneos, não sendo a **PRESTADORA**, responsável por esta pratica.

4.2.21 O (A) **ASSINANTE** Autoriza a **PRESTADORA** fotografar os ambientes (cômodos) onde foram instalados os cabeamentos e os equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** para fins de comprovação de instalação de matérias e equipamentos, além de atestar a qualidade do serviço.

4.2.22 Caso o **ASSINANTE** não esteja presente em sua residência no momento da execução do serviço, desde já autoriza o familiar de primeiro grau ou outro representante maior de idade, que estiver presente em sua residência, a assinar o **TERMO DE ACEITE DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO** ou a autorização e acompanhar a prestação do serviço objeto do presente contrato. Nessa oportunidade, será colhido o nome e documento pessoal de identificação, dados esses que constarão na **ORDEM DE SERVIÇO**.

5 CLÁUSULA QUINTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS E DEVOLUÇÃO DE VALORES

5.1 A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

5.2 O (A) **ASSINANTE** terá o prazo máximo de 3 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA** considerada indevida.

5.2.1 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

5.2.2 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 **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

5.2.3 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a

data de vencimento prevista no **TERMO DE ADESÃO**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

5.2.4 A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

5.2.4.1 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** 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.

5.2.4.2 Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **CONTRATADA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

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

5.3 O **ASSINANTE** que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die.

5.3.1 A critério do **ASSINANTE**, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos por meio de:

- I) compensação por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou 30 (trinta) dias a contar da contestação de débito, respeitado o ciclo de faturamento;
- II) pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou 30 (trinta) dias a contar da contestação de débito; ou,
- III) pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou 30 (trinta) dias a contar da contestação de débito

5.3.2. Os créditos a que se refere o inciso II da Cláusula 5.3.1. devem permitir sua utilização para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades.

5.3.3 Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, caso o **ASSINANTE** não seja mais cliente, a **PRESTADORA** deve:

- I) Notificá-lo a respeito do crédito existente, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da caracterização da cobrança como indevida; e,
- II) Disponibilizar, em destaque, na página inicial da **PRESTADORA** na internet mecanismo de consulta e solicitação do crédito existente em seu favor.

5.3.3.1 A notificação prevista no inciso I deve ser realizada por mensagem eletrônica, mensagem de texto ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

5.3.3.2 A notificação deve apresentar os contatos da **PRESTADORA**, as formas, o prazo e o valor da devolução, bem como a existência do mecanismo de consulta e solicitação do crédito, conforme inciso II deste artigo.

5.3.3.3 Os créditos existentes devem permanecer disponíveis para consulta e solicitação do **ASSINANTE**, por meio do mecanismo previsto no inciso II desta cláusula, pelo período de 1 (um) ano, a contar do envio da notificação.

5.4 Todo documento de cobrança pago em duplicidade deve ter o seu valor devolvido por meio de abatimentos no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, respeitado o ciclo de faturamento. Para comprovação



6.4.1 O Consumidor pode exigir, alternativamente, o pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da solicitação.

6 CLÁUSULA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS

6.1 A **PRESTADORA** poderá disponibilizar ao **ASSINANTE** equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, antenas para rádio enlace, switch, Access Point, Optical Network Unit - ONU, conectores óptico, cabo óptico, cordão óptico, **A TÍTULO DE COMODATO OU LOCAÇÃO**, o que será ajustado pelas partes através do **TERMO DE ADESÃO**, devendo o **ASSINANTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

6.1.1 O (A) **ASSINANTE** é 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 do **ASSINANTE** pagar à **PRESTADORA** o valor de mercado do equipamento.

6.1.2 O (A) **ASSINANTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

6.1.3 Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela **PRESTADORA** única e exclusivamente no endereço de instalação constante no **TERMO DE ADESÃO**, sendo vedado ao **ASSINANTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da **PRESTADORA**.

6.1.4 O (A) **ASSINANTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o **ASSINANTE DEVE INDENIZAR A PRESTADORA PELO VALOR DE MERCADO DOS EQUIPAMENTOS, EM CASO DE FURTO, ROUBO, PERDA, EXTRAVIO, AVARIAS OU DANOS A QUALQUER DOS EQUIPAMENTOS, BEM COMO EM CASO DE INÉRCIA OU NEGATIVA DE DEVOLUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS.**

6.2 Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **ASSINANTE** obrigado a restituir à **PRESTADORA** os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o **ASSINANTE** pagar à **PRESTADORA** o valor de mercado do equipamento.

6.2.1 Ocorrendo a retenção pelo **ASSINANTE** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 10 (dez) dias do término ou rescisão do contrato, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento.

6.2.2 Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à **PRESTADORA**, 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 e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a



PRESTADORA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

6.3 A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **ASSINANTE**, independentemente de prévia notificação.

7 CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

7.1 Constituem **DIREITOS** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

7.1.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertencam;

7.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

7.1.3 Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

7.2 Constituem **DEVERES** da **PRESTADORA**:

7.2.1 É vedada à **PRESTADORA** condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

7.2.2 A **PRESTADORA** deve manter um **Centro de Atendimento** para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, **EXCLUSIVAMENTE NOS DIAS ÚTEIS**.

7.2.2.1 **CENTRO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO** poderá ser acessado pelo **ASSINANTE** através dos números: **0800-940-0198 e/ou 81 3533-9470** e endereço virtual eletrônico: <http://www.netcomfibra.com.br/>.

7.2.3 A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

7.2.4 Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

7.2.5 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.

§1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos **ASSINANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§2º O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**;

§3º A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

7.3 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a **OBRIGAÇÃO** de:

7.3.1 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

7.3.2 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

7.3.3 Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

7.3.4 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

7.3.5 Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

7.3.6 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

7.3.7 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

7.3.8 Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

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

7.3.10 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

7.4 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

7.5 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

7.6 O **ASSINANTE** reconhece que a **PRESTADORA** 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.



8 CLÁUSULA OITAVA – DA INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E DOS SERVIÇOS

8.1 A **PRESTADORA** efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo **ASSINANTE**. Sendo implementada pelo **ASSINANTE** uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela **PRESTADORA** permita conexões Wi-Fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo **ASSINANTE** dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

8.1.1 Caso restar constatado, por qualquer meio, que o **ASSINANTE** está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o **ASSINANTE** ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo **ASSINANTE**, este deverá pagar à **CONTRATADA**, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no **TERMO DE ADESÃO**. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à **PRESTADORA** a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o **ASSINANTE** 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.

8.1.2 É de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE** as instalações e manutenções de redes locais (internas), ou rede Wi-fi, porventura implementadas pelo **ASSINANTE**, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.

8.1.3 Em caso de implementação pelo **ASSINANTE** de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, fica o **ASSINANTE**, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a **PRESTADORA** 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 do Marco Civil da Internet.

8.2 Em caso de solicitação pelo **ASSINANTE** de **ALTERAÇÃO NO ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO**, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **ASSINANTE** fica responsável pelo pagamento da taxa prevista a época que solicitar a alteração do endereço de instalação dos serviços.

8.2.1 Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o **ASSINANTE** pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, caso se trate de **ASSINANTE** sujeito a **FIDELIDADE CONTRATUAL**.

9 CLÁUSULA NONA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

9.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela **ANATEL**, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

9.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

9.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;



- 9.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 9.1.4 Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 9.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- 9.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;
- 9.1.7 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.

10 CLÁUSULA DÉCIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

10.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:

10.1.1 Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

10.1.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

10.1.3 Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.

10.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os **ASSINANTES** responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

10.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

10.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **72 (setenta e duas horas)** horas a contar de sua solicitação protocolada.

10.5 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede, cordão óptico conectorizado, porta da unidade de rede óptica a ONU - Óptical Network Unit) e o equipamento do **ASSINANTE**.

10.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PLANO DE SERVIÇO

11.1 A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como **OFERTADO E CONTRATADO** pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:

11.1.1 VELOCIDADE: Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **ASSINANTE**, conforme o **PLANO DE SERVIÇO** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

11.1.2 GARANTIA DE BANDA: Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme o **PLANO DE SERVIÇO** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

11.1.2.1 Conforme a Resolução nº 574/2011, no momento a **PRESTADORA** é **ISENTA** de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de **GARANTIA DE BANDA** presentes na referida resolução, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de **GARANTIA DE BANDA** com o qual a **PRESTADORA** trabalha no momento da contratação.

11.1.3 FRANQUIA: Quantidade de dados transferidas pelo **ASSINANTE** por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

11.1.3.1 O **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a **FRANQUIA** referente ao **PLANO DE SERVIÇO** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados **REDUZIDA**, conforme informado pela **PRESTADORA**.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

12.1 Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, nas condições descritas no **TERMO DE ADESÃO**.

12.1.1 O não pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, sujeitará o **ASSINANTE** à multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos órgãos de proteção ao crédito, após **05 (cinco) dias** do vencimento.



12.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo **ASSINANTE**.

12.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** presencialmente, por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica (e-mail), conforme opção do **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

12.3 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

12.4 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **ASSINANTE** durante o processo de cadastramento.

12.5 OS VALORES DESTE CONTRATO SERÃO REAJUSTADOS ANUALMENTE NO MÊS DE “JANEIRO” DE CADA ANO, independente da data da contratação dos serviços, através do **ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO - IPCA** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

13.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE** da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **CONTRATO** resultarão nas penalidades registradas nesta **CLÁUSULA DÉCIMA** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

13.1.1 Transcorridos 15 (QUINZE) DIAS da ciência da existência do débito vencido, o **ASSINANTE** terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE SUSPENSO**, o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.

13.1.2 Transcorridos 30 (trinta) dias da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **PRESTADORA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

13.1.3 Transcorridos 30 (trinta) dias da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

13.1.4 Rescindido o presente **CONTRATO**, a **PRESTADORA** encaminhará em até **7 (sete) dias**, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos **ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO**, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico (e-mail) ou ao último endereço constante no cadastro do **ASSINANTE**.

13.2 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

13.2.1 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **ASSINANTE**.

13.3 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

13.4 Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses**, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do **Item 12.5**, supra.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUSPENSÃO

14.1 O presente **CONTRATO** poderá ser **SUSPENSO** nas seguintes hipóteses:

14.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme **CLÁUSULA DÉCIMA** supra.

14.1.2 Por solicitação do **ASSINANTE, QUANDO ADIMPLENTE**, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, 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**.

14.1.2.1 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE** ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, conseqüentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

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

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

14.1.2.4 Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

15.1 A **PRESTADORA**, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **ASSINANTE DETERMINADOS BENEFÍCIOS QUANDO DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS, TENDO EM CONTRAPARTIDA DO ASSINANTE A FIDELIDADE CONTRATUAL DE ACORDO COM O PRAZO PREVISTO NO CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

15.2 Os **BENEFÍCIOS CONCEDIDOS** pela **PRESTADORA** poderão corresponder a **DESCONTOS** nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia (SCM), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da **PRESTADORA**.

15.3 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo desta, o **ASSINANTE** deverá pactuar por meio do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.



15.4 O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

15.5 O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

15.6 Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **ASSINANTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **PRESTADORA**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

16 **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

16.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

16.2 Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

16.3 Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

16.4 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

16.5 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

16.6 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita (**INTERNET VIA RÁDIO, WIRELESS, SEM FIO OU WIFI**) nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado **SEM VIABILIDADE TÉCNICA SUPERVENIENTE**, podendo ser rescindido unilateralmente entre a **PRESTADORA** e o **ASSINANTE**, sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base (estação rádio base, torre de repetição, torre de telecomunicação ou ponto de acesso) da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, prédios, torre de telecomunicação, rede de baixa e alta tensão (380V, 13.8KV, 69KV), espelho de água, transformadores, veículos e máquinas, passarela, viadutos, etc. Nesse caso, não havendo alternativas para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

16.7 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.



16.8 Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, esta fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da **ANATEL** que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.

17.2 A sede da **ANATEL** tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

17.3 O número do telefone da Central de Atendimento da **ANATEL** é **1331** e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da **ANATEL** funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICIDADE E DA CONFIDENCIALIDADE

18.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Gravatá**, estado de **Pernambuco**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <http://www.netcomfibra.com.br/>.

18.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <http://www.netcomfibra.com.br/>.

18.3 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

18.4 As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**" significa 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.

18.5 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.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA VIGÊNCIA

19.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze)** meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUCESSÃO E DO FORO

20.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **GRAVATÁ**, estado de **PERNAMBUCO**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

20.2 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 **ASSINANTE** ou da **PRESTADORA**, conforme o caso.

20.3 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.

20.4 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.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, **AS PARTES DECLARAM NÃO ESTAREM CONTRATANDO E/OU ACEITANDO O PRESENTE SOB PRELENTE COAÇÃO**, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **PRESTADORA**.

Gravatá/PE, 20 de outubro de 2017.


PRESTADORA NET COM TELECOMUNICAÇÕES LTDA - EPP
NPJ:09.056.811/0001-89

CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO – SERVIÇOS REGISTRAL E NOTARIAL
Rua Pe. Joaquim Cavalcanti, 192 – Centro – CEP: 55541-160 – Gravatá / PE
Fone: (81) 3633-0458 – E-mail: rj@degravata@gmail.com

MADALENA MEDEIROS DO NASCIMENTO – Tabelião e Oficial
ORLINE ROSELE NASCIMENTO MENEZES – Substituta
ORLANDO DO NASCIMENTO JUNIOR – Substituto

RTDPJ - REGISTRO DE T.D. e das PESSOAS JURÍDICAS
Apresentado e protocolado sob o N° 10283 em 23/10/2017
REGISTRADO livro B-48 Fls. 74 sob o N° R-10037, e Notarial
doutre Gravatá 23/10/2017 *** SICASE 7809416
SELO DIGITAL 0677123.MIT06201701.00248


ORLANDO DO NASCIMENTO JUNIOR - (Substituto)
EMOL R\$ 290,11 TSNR R\$ 64,47 FERC R\$ 32,23

TAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – SCM – Página 18 de 18