



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM / LINK DEDICADO



O presente instrumento de **CONTRATO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM / LINK DEDICADO**, é celebrado, de um lado a doravante denominada “**PRESTADORA**”, conforme identificada a seguir, **NET.COM TELECOMUNICAÇÕES LTDA – EPP**, inscrita no **CNPJ sob nº 09.056.811/0001-89** e inscrição Estadual sob nº 036758159, situada na Avenida Governador Agamenon Magalhães, 354, Bairro do Prado, na Cidade de Gravatá, no Estado de Pernambuco, CEP 55.642-210, telefone comercial (081) 3533-9470 e S.A.C. 0800 940 0198 ou através do e-mail: *atendimento@netcom.psi.br*, neste ato representada na forma do seu Contrato Social.

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) “**ASSINANTE**” conforme identificado (a) em “**TERMO DE ADESÃO**” que venham a se submeter a este 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.

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 **ASSINANTE**: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.

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

1.6 **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;

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

1.8 **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.

CLAUSULA SEGUNDA- CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS

2.1 Este Contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **PRESTADORA** por link dedicado (Mbps Full) ao **ASSINANTE**, no(s) endereço(s) solicitado(s) pelo



ASSINANTE e indicado(s) no **TERMO DE ADESÃO**. A **PRESTADORA** irá disponibilizar os contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até **30 (TRINTA) 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.

2.3 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;

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.

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**;

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.

CLAUSULA QUARTA- DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

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

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

II) Liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III) 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) Prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação 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) 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) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- VII) Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- VIII) Apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;
- IX) Resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- X) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XI) 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) Suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;
- XVI) Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- XVII) 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) Não recebimento de mensagens de texto 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;
- XX) Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- XXI) Substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XXII) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XXIII) Continuidade do serviço pelo prazo contratual;



4.2 É permitido ao **ASSINANTE**, mediante solicitação à **PRESTADORA** com antecedência mínima de **48 (quarenta e oito)** horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço por meio do **TERMO DE ADESÃO**, para qualquer outro plano disponibilizado pela **PRESTADORA** desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada.

4.3 O **ASSINANTE** poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação, nesta hipótese de solicitação, o atendimento a tal ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da **PRESTADORA**. As despesas decorrentes da mudança de endereço, corresponderão a uma nova taxa de instalação e serão de responsabilidade do **ASSINANTE**.

4.4 Constituem **DEVERES** do **ASSINANTE**:

- I) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- II) Preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III) Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;
- IV) Somente conectar à rede da **PRESTADORA**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- V) Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;
- VI) Será de responsabilidade do **ASSINANTE**, contratar serviços especializados de proteção à rede interna, tais como, *Firewall*, *Antivírus*, entre outros;
- VII) É proibido 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;
- VIII) 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;
- IX) Efetuar pontualmente, o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da **PRESTADORA**, quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo **ASSINANTE**, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, com no mínimo **30 (trinta)** dias de antecedência;
- X) **NÃO** utilizar os serviços para:
 - a) **Chain letters: (correntes)** disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;
 - b) **Spamming:** propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.



4.5 Toda e qualquer reclamação/solicitação do **ASSINANTE** para com a **PRESTADORA** deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, ou correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios) e ainda pessoalmente na sede da **PRESTADORA**.

4.6 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.

4.6.1 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 enviada pela **PRESTADORA**.

4.7 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (*e-mail*) será um dos meios de comunicação 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.

CLAUSULA QUINTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1 Constituem **DIREITOS** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

- I) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- II) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

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

§2º As relações entre a **PRESTADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

5.2 É vedado à **PRESTADORA** condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros;

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

5.3 A **PRESTADORA** deve manter um centro de atendimento telefônico para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita das **8h às 20h**, em dias úteis. O número mantido pela **PRESTADORA** do S.A.C. é **0800 940 0198**, e dispõe o endereço virtual eletrônico www.netcomweb.com.br.

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

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

5.6 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 de 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 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.

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

- I) Não recusar o atendimento à 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;
- II) Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- III) 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;
- IV) 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;
- V) Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- VI) 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;
- VII) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- VIII) 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;
- IX) Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- X) Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

5.8 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.

5.9 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.

CLÁUSULA SEXTA - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DE REAJUSTE



- 6.1** Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, o(s) valor(es) na(s) condição(ões) descrita(s) no **TERMO DE ADESÃO**.
- 6.2** 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**.
- 6.3** Assinatura mensal SCM: É o valor cobrado mensalmente, pela disponibilidade dos serviços, independente do volume de tráfego utilizado e/ou bloqueio por falta de pagamento. Os valores dispostos no **TERMO DE ADESÃO** serão cobrados através de documento de cobrança, a partir da ativação do serviço, e serão enviados/entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** via correio eletrônico, remessa postal, ou entregue pessoalmente, conforme escolhido pelo **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.
- 6.4** 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.
- 6.5** A(s) inclusão(ões) de outro(s) serviço(s) disponibilizado(s) pela **PRESTADORA** poderá(ão) ser solicitado(s) pelo **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA** (ponto adicional), pelo que pagará a(s) respectiva(s) taxa(s) de serviço(s) adicional(is), relativa(s) à(s) sua(s) instalação(ões), e será(ão) adicionado(s) à mensalidade do mês referente à(s) solicitação(ões) o(s) valor(es) correspondente(s) ao(s) ponto(s) adicional(is), em conformidade com a tabela de preços da **PRESTADORA** vigente à época em que for(em) pleiteado(s).
- 6.6** Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IPCA ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.
- 6.7** No caso de não pagamento das FATURAS poderão ser extraídas duplicatas, na forma da lei.

CLÁUSULA SÉTIMA – INADIMPLEMENTO

- 7.1** O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE**, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula Sexta** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:
- 7.2** 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.
- 7.3** Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **PRESTADORA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.
- 7.4** Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.
- 7.4.1** 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 ou ao último endereço constante no cadastro do **ASSINANTE**.



7.5 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado o 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.

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

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

7.7 Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses**, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária de acordo com o índice do IPCA.

CLÁUSULA OITAVA - SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

8.1 A **PRESTADORA** poderá suspender o Serviço nos casos de:

I) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **ASSINANTE**;

II) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao **ASSINANTE**;

III) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.

8.2 Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **PRESTADORA** poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **PRESTADORA** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **ASSINANTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **ASSINANTE** em caso de cancelamento pela **PRESTADORA** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

CLÁUSULA NONA - DESCONTOS COMPULSÓRIOS

9.1 A **PRESTADORA** concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções superiores há 30 minutos no Serviço de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **ASSINANTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos e de acordo com a seguinte fórmula: $VD = (VM / 1440) \times n$.

9.1.1 Na fórmula acima, VD = Valor do Desconto; VM = Valor Mensal do Serviço; n = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos; 1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.

9.2 O tempo de indisponibilidade do Serviço compreende o período entre o registro da reclamação na **PRESTADORA** até o restabelecimento do circuito em tráfego para o **ASSINANTE**.

9.3 O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência.

9.4 Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

I) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infra-estrutura do **ASSINANTE**;



II) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **ASSINANTE** impedir o acesso do técnico da **PRESTADORA** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **PRESTADORA** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;

III) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

9.5 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.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA

10.1 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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

11.1 Observadas as obrigações previstas por parte da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** se propõe a manter um SLA de manutenção da disponibilidade dos serviços conforme previsto no **TERMO DE ADESÃO**.

11.1.1 Em caso de descumprimento da presente cláusula por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, as partes estabelecem a penalidade de multa, que será revertida à **CONTRATANTE** na forma de crédito a ser concedido na fatura do mês subsequente.

Parágrafo único: O valor do crédito a ser concedido à **CONTRATANTE** será obtido de acordo com o expresso na cláusula oitava.

11.1.2 Todas as penalidades estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório e indenizatório, estando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos nesta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– EXTINÇÃO

12.1 O presente Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- I) Extinção das autorizações da **PRESTADORA** para a prestação do Serviço contratado;
- II) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- III) Decurso do prazo contratual previsto no Contrato ou no Termo de Alteração do Serviço;
- IV) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
- V) Pela **PRESTADORA**, na hipótese de descumprimento, pelo **ASSINANTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **PRESTADORA**.
- VI) Pela **PRESTADORA**, decorrido o prazo de **60 (sessenta) dias** de inadimplemento dos pagamentos pelo **ASSINANTE** do Serviço, na forma do item 6.1 acima.

VII) Resilição, por iniciativa de uma das Partes, respeitadas às disposições contidas acima neste Contrato;
VIII) Pela **PRESTADORA**, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **ASSINANTE**, em caso de mudança de endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.

12.2 A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes ressalvadas o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO OU DESISTÊNCIA

13.1 Caso o **ASSINANTE** venha a impedir a instalação do Serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir à **PRESTADORA** os investimentos incorridos pela mesma para viabilizar o fornecimento do Serviço e fica estipulado o valor de 2 (duas) mensalidades do plano contratado.

13.2 Entende-se por:

I) desídia, a conduta do **ASSINANTE** de não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita do técnico da **PRESTADORA** a infra-estrutura mínima necessária para ativação dos serviços pela **PRESTADORA**;

II) impedimento imotivado, a negativa do **ASSINANTE** para a ativação do Serviço pelos técnicos da **PRESTADORA**, sem motivo justificável;

III) desistência, o interesse pelo cancelamento do serviço depois de assinado o Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESPONSABILIDADE

14.1 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **ASSINANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

14.2 A **PRESTADORA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **ASSINANTE**, sendo do **ASSINANTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

14.3 Caso o **ASSINANTE** ou a **PRESTADORA** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

14.4 As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.





CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CONFIDENCIALIDADE

15.1 Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

15.2 Pelo prazo de **3 (três) anos** a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

15.3 Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

I) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

II) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

III) estiver publicamente disponível;

IV) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

V) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

15.4 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expreso consentimento escrito da Reveladora.

15.5 O **ASSINANTE** desde já autoriza a **PRESTADORA** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de **ASSINANTES** da **PRESTADORA** no Brasil. O **ASSINANTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **PRESTADORA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - SERVIÇOS DE INTERNET

16.1 Na contratação de Serviço de internet, o **ASSINANTE** se compromete a:

I) observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;

II) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;

III) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço;

IV) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus;

V) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da **PRESTADORA** ou de qualquer outra entidade ou organização;

VI) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da **PRESTADORA** ou de terceiros;

VII) 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;

VIII) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou *spam*);

IX) não hospedar *spammers*.

16.2 Em caso de reclamações recebidas de assinantes, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao **ASSINANTE**, será facultado à **PRESTADORA** o direito de rescindir o presente Contrato.



CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PARÂMETROS DE QUALIDADE

17.1 São parâmetros de qualidade do Serviço SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:

- I) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na Regulamentação;
- II) disponibilidade do Serviço nos índices contratados;
- III) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na Regulamentação da ANATEL;
- IV) divulgação de informações aos assinantes de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do Serviço;
- V) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- VI) número de reclamações dos Serviços contratados;
- VII) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do Serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de Serviço pelo órgão regulador.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

18.1 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 **TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS**.

18.2 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** se valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo da **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** deverá pactuar com a **PRESTADORA** por meio do **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos ao **ASSINANTE**, assim como prazo de fidelidade contratual que o **ASSINANTE** deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

18.3 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.

18.4 O **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**, 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**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 O **ASSINANTE** poderá encontrar informações sobre o Serviço no portal eletrônico da **PRESTADORA** www.netcomweb.com.br e na Central de Atendimento **0800 940 0198**.



19.2 O **ASSINANTE** poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela Central de Atendimento 1331 ou pelo endereço SAUS - Quadra 6 - Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF.

19.3 Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da **PRESTADORA**, por escrito.

19.4 Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, sendo as Partes responsáveis tão-somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

19.5 Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

19.6 O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

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**, no estado do **Pernambuco**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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 premente 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 em sua sede da **PRESTADORA**.



GRAVATÁ – PE, 22 DE SETEMBRO DE 2015.

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

CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO – SERVIÇOS REGISTRAL E NOTARIAL
 Rua P. Joaquim Cavalcanti, 100 - CEP 55010-000 - Gravatá/PE - Fone: 081 3533-0468 - E-mail: gravata@gravata.com.br

MADEIRA MENEZES DO NASCIMENTO – Debita e Oficial
 ORLANDO DO NASCIMENTO MENEZES – Substituto
 ORLANDO DO NASCIMENTO JUNIOR – Substituto

Apresentado e protocolado sob o Nº 8758 em 24/09/2015
 REGISTRADO no livro B-39 Fls.89V sob o Nº R - 8583
 dou fe Gravatá 25/09/2015 *** SICASE Nº 4638302
 SELO DIGITAL 0077123-ENZ05201501.16242

ORLANDO DO NASCIMENTO JUNIOR - (Substituto)
 EMOL R\$ 180,52 ISNR R\$ 40,12 FERC R\$ 20,18

Gravatá

CONSULTE A VERIDICIDADE EM WWW.TJPE.JUS.BR/SELODIGITAL