

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES



Pelo presente instrumento, de um lado, a doravante denominada **PRESTADORA**, a empresa **NET.COM TELECOMUNICAÇÃO EIRELI**, inscrita no CNPJ sob nº 09.056.811/0001-89, com sede na **RUA DOM CARLOS COELHO, N.º 193, BAIRRO PRADO, NA CIDADE DE GRAVATÁ, NO ESTADO DE PERNAMBUCO, CEP 55.642-114**, **PRESTADORA** devidamente outorgada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo sob **ATO DE AUTORIZAÇÃO – ANATEL Nº 6.532 DE 12/11/2009** e **TERMO DE AUTORIZAÇÃO – ANATEL Nº 527/2009**. Neste ato representada na forma do seu Contrato Social.

E de outro lado, **PESSOA NATURAL OU JURÍDICA**, de direito público ou privado, 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**, 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](http://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 natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.

1.5 **ACESSO EM SERVIÇO**: acesso que está ativado e por meio do qual o **ASSINANTE** usufrui do serviço;

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 **CONSUMIDOR**: pessoa natural ou jurídica que utiliza serviço de telecomunicações de interesse coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à **PRESTADORA**, na forma do disposto no Art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

1.8 **CONEXÃO À INTERNET**: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

1.9 **CONTRATO**: instrumento particular de contratação do Serviço que pode ser celebrado das seguintes formas: (i) pessoalmente; (ii) via telefone, através da Central de Atendimento Telefônico; (iii) por meio do Portal online (espaço reservado ao **ASSINANTE**) na internet, ou (iv) por outro meio pelo qual o **ASSINANTE** manifeste a sua vontade de contratar, inclusive através de terceiros, desde que o **ASSINANTE** esteja legalmente representado por estes e o canal de atendimento utilizado seja oficial que não as redes sociais ou páginas de terceiros na internet sem relação com a **PRESTADORA**;

1.10 **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**: quando aqui referido, designa documento firmado entre **CONSUMIDOR** e **PRESTADORA**, regido pelas regras previstas no **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, que trata do benefício concedido ao **CONSUMIDOR** em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço;

1.11 **EQUIPAMENTOS**: quaisquer equipamentos que poderão ser disponibilizados e instalados pela **PRESTADORA**, necessários para que o Serviço seja prestado ao **ASSINANTE**;

1.12 **GRUPO**: prestadora de Serviços de Telecomunicações individual ou conjunto de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se



os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101, de 4 de fevereiro de 1999;

**1.13 OFERTA CONJUNTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES:** prestação de diferentes serviços de telecomunicações pelo Grupo ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;

**1.14 ORDEM DE SERVIÇO:** é o formulário emitido e preenchido pela **PRESTADORA**, descrevendo o atendimento prestado em campo por sua equipe técnica, que constituirá parte integrante deste **CONTRATO**, para todos os fins e efeitos de direito;

**1.15 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;

**1.16 PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (“PTR”):** ponto de acesso individualizado de uma dada rede de telecomunicações;

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

**1.18 PRESTADORA DE PEQUENO PORTE:** Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua;

**1.19 REDE EXTERNA:** segmento da rede de telecomunicações, que se estende do Ponto de Terminação de Rede (PTR) até o Distribuidor Geral (DG);

**1.20 REDE INTERNA DO CLIENTE:** segmento da rede de telecomunicações, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo **CLIENTE** e se estende até o **PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE**;

**1.21 REGISTRO DE CONEXÃO:** conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, entre outras que permitam identificar o terminal de acesso utilizado;

**1.22 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;

**1.23 SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;

**1.24 SETOR DE ATENDIMENTO:** estabelecimento que pode ser mantido pela Prestadora, no qual o Assinante tem acesso ao atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, orientar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação efetuada;

**1.25 TAXA DE INSTALAÇÃO:** valor pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** ou a terceiros por ela indicados, para a instalação dos equipamentos e disponibilização dos serviços contratados;

**1.26 TAXA DE ADESÃO:** valor pago pelo **ASSINANTE** correspondente à aquisição ou alteração do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (“SCM”)**;

**1.27 TERMO DE ADESÃO (CONTRATAÇÃO):** quando aqui referido, independentemente 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 (CONTRATAÇÃO)**, 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, e,



**1.28 VELOCIDADE:** capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps) medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

## 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** A **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** será realizada diretamente pela **PRESTADORA**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL**, nos termos do processo sob **ATO DE AUTORIZAÇÃO – ANATEL Nº 6.532 DE 12/11/2009** e **TERMO DE AUTORIZAÇÃO – ANATEL Nº 527/2009**.

**2.3** A qualificação completa do **ASSINANTE**; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo **ASSINANTE** pelos serviços de comunicação multimídia, pelos serviços de valor adicionado, pela instalação e adesão, pelo contrato de permanência e benefícios, pela locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

**2.4** O **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por: (i) interrupção ou degradação por manutenção do serviço, (ii) interrupção ou degradação por caso fortuito ou motivo de força maior, (iii) interrupção ou degradação por problemas de infraestrutura da prestadora, (iv) interrupção ou degradação por culpa do assinante, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

**2.5** 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 o **ESTUDO PRÉVIO DE VIABILIDADE TÉCNICA**. A **PRESTADORA** deverá realizar a verificação da viabilidade técnica do serviço antes da efetivação da contratação, observando-se também as condições climáticas locais, condições físicas, capacidades disponíveis na rede da **PRESTADORA** e técnicas do local para instalação. Nos casos em que houve aprovação da **VIABILIDADE TÉCNICA** a **PRESTADORA**, prosseguirá com o procedimento de efetivação da contratação seguindo da instalação do serviço.

**2.5.1** 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.

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

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

**2.7.1** Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

**2.7.2** Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

**2.7.3** Regulamento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** – Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013;

**2.7.4** 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, de 28 de maio de 2013, nº 632, de 7 de março de 2014 e nº 574, de 28 de outubro de 2011 da **ANATEL**.

### 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 E/OU CONFIRMAÇÃO VIA E-MAIL** 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.

### 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 antes do vencimento;

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 mensagens 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.

**Parágrafo único:** Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

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 Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante **ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO** para atendimento no prazo previsto a **CLÁUSULA OITAVA NO ITEM 8.4** deste **CONTRATO**;

4.2.10 Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, ou, na falta deste, indicar o local onde podem ser feitas as instalações, isentando a **PRESTADORA** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local.



**4.2.11** 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;

**4.2.12** 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;

**4.2.13** 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.

**4.2.14** 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.

**4.2.15** 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, tais como notificações, avisos, informativos, cartas e afins.

**4.2.16** 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.

**4.2.17** A conduta do **ASSINANTE** com os atendentes 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.

## **5 CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

**5.1** **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:

**5.1.1** Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

**5.1.2** 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.

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

**5.2** Constituem **DEVERES** da **PRESTADORA**:

**5.2.1** 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;

**5.2.2** 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, nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

**5.2.3** A **PRESTADORA** dispõe do **S.A.C: 0800-940-0198 (ligação gratuita) e/ou 81 3533-9470** e endereço virtual eletrônico: <http://www.netcomfibra.com.br/>, o **ASSINANTE** poderá obter no endereço eletrônico todas as informações relativas à **PRESTADORA**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento, contratos, termos de ofertas. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o **ASSINANTE** poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela **PRESTADORA**.

**5.2.3.1** Todas as interações entre o **ASSINANTE** e o **CENTRO DE ATENDIMENTO** da **PRESTADORA** serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), durante o qual o **ASSINANTE** poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

**5.2.3.2** A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação do **ASSINANTE**, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.

**5.2.3.3** As interações porventura feitas entre **TÉCNICOS DA PRESTADORA** em campo (atendimento externo) e o **ASSINANTE** não serão gravadas, não estando a **PRESTADORA** compelida a gravar este tipo de interação.

**5.2.3.4** Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo **ASSINANTE** ao **CENTRO DE ATENDIMENTO** telefônico, a **PRESTADORA** deverá retornar a ligação ao **ASSINANTE**, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do **ASSINANTE**, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

**5.2.3.5** As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **ASSINANTE** perante a **PRESTADORA** através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **PRESTADORA**. Sendo que, para cada atendimento do **ASSINANTE**, será gerado e disponibilizado ao **ASSINANTE** um número sequencial de protocolo.

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

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

**5.2.6** 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 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.

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



5.3.1 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;

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

5.3.3 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;

5.3.4 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;

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

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

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

5.3.8 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;

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

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

5.4 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.

5.5 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.

## 6 CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela **ANATEL**, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

6.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

6.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

6.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

6.1.4 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;

6.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

6.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;



6.1.7 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.

## 7 CLÁUSULA SÉTIMA - DA ANATEL

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

7.1.1 **SEDE:** End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H, CEP: 70.070-940 - Brasília - DF, Pabx: (55 61) 2312-2000, CNPJ: 02.030.715.0001-12

7.1.2 **CORRESPONDÊNCIA ATENDIMENTO AO USUÁRIO:** Assessoria de Relações com o Usuário – ARU, SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940, Fax Atendimento: (55 61) 2312-2264.

7.1.3 **ATENDIMENTO DOCUMENTAL – BIBLIOTECA:** SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

## 8 CLÁUSULA OITAVA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

8.1 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**:

8.1.1 Proceder qualquer alteração na **REDE EXTERNA** de distribuição dos sinais, ou nos **PONTOS DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR)** de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

8.1.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a **REDE EXTERNA**, ou qualquer outro equipamento que a componha;

8.1.3 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**.

8.2 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.

8.3 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.

**8.4** A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **48 (QUARENTA E OITO) HORAS** a contar de sua solicitação protocolada.

**8.5** Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o **PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR)** (cabo de rede, cabo de fibra óptica, cabo do rádio) e o equipamento do **ASSINANTE**.

**8.6** 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**.

## 9 CLÁUSULA NONA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

**9.1** A **PRESTADORA** efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações de **REDES INTERNAS** locais feitas pelo **ASSINANTE**. Sendo implementada pelo **ASSINANTE** uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela **PRESTADORA** permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do **ASSINANTE** a guarda da senha correspondente, sendo **VEDADA, EM QUALQUER HIPÓTESE, A CESSÃO, DISPONIBILIZAÇÃO OU COMPARTILHAMENTO PELO ASSINANTE DA SENHA E/OU DOS SERVIÇOS OBJETO DESTES CONTRATOS**, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

**9.1.1** 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 **PRESTADORA**, 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.

**9.1.2** É de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE** as instalações de **REDES INTERNAS** locais, ou rede Wi-fi, caso implementadas pelo **ASSINANTE**, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.

**9.1.3** Em caso de implementação pelo **ASSINANTE** de instalações de **REDES INTERNAS** 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 **ASSINANTE** cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos



Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

**9.2** 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 na **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

**9.3** 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**.

## 10 CLÁUSULA DÉCIMA – DAS INTERRUPTÕES DO SERVIÇO

**10.1** O **ASSINANTE** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de **RESCISÃO CONTRATUAL**, cabendo ao **ASSINANTE** única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste **CONTRATO**.

**10.2** Em virtude da **INTERRUPÇÃO OU DEGRADAÇÃO PROGRAMADA**, o **ASSINANTE** terá direito a descontos à razão de um trinta avos ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 04 (quatro) horas, o **ASSINANTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

**10.3** Em caso de **INTERRUPÇÃO OU DEGRADAÇÃO QUE OCASIONE REPARO NÃO PROGRAMADO**, a **PRESTADORA** deverá descontar da **MENSALIDADE SUBSEQUENTE** ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**, o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, o **ASSINANTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização. Sendo o calculado de acordo com a seguinte fórmula: **Vd = (Vp/1.440)xN**, onde: **Vd** = Valor do desconto. **Vp** = Valor mensal do serviço conforme praticado pela contratada. **1.440** = quantidade de unidades de intervalos de 30 (trinta) minutos no período de 30 (trinta) dias. **N** = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos.

**10.4** O desconto concedido pela **PRESTADORA** em virtude da **INTERRUPÇÃO OU DEGRADAÇÃO PROGRAMADA**, ou em virtude da **INTERRUPÇÃO OU DEGRADAÇÃO NÃO PROGRAMADA**, **SERÁ EFETUADO NO DOCUMENTO DE COBRANÇA SUBSEQUENTE** ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da **PRESTADORA** é limitada ao desconto, não sendo devido pela **PRESTADORA** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

**10.5** A **PRESTADORA NÃO SERÁ OBRIGADA A EFETUAR O DESCONTO** se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por **MOTIVOS DE CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR**, ou por **FATOS ATRIBUÍDOS AO PRÓPRIO CLIENTE OU TERCEIROS**, por erros de operação do **ASSINANTE**, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **PRESTADORA**.

**10.6** A **PRESTADORA** se compromete a comunicar à **ANATEL** qualquer interrupção ou degradação dos serviços objeto do presente **CONTRATO**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções. Esta comunicação será feita, inclusive, através do sistema interativo a ser disponibilizado pela **ANATEL**.

## 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 e parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) existência ou não de franquia de consumo; (vii) disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou dinâmico; (viii) valores a pagar; (ix) garantia de banda (download/upload); (x) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da **PRESTADORA**.

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** no **TERMO DE ADESÃO**.

## 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 OU 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 Adicionalmente, o **ASSINANTE** ficará **OBRIGADO AO PAGAMENTO DE TAXAS**, de acordo com os valores constantes no site da **PRESTADORA** (cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente junto à **PRESTADORA** do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços: (i) Mudança de endereço do **ASSINANTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **PRESTADORA**; (ii) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **ASSINANTE**; (iii) Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços de comunicação multimídia, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **ASSINANTE**, tais como remoção dos equipamentos do local instalado, desconexão de cabos e conectores das suas respectivas portas, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **ASSINANTE** ou de terceiros; (iv) Retirada de equipamentos, caso o **ASSINANTE** tenha anteriormente negado o acesso da **PRESTADORA** às suas dependências;



**12.2.2** 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, 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** a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IGPM-FGV** 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 TERCEIRA** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma: 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.

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

**Parágrafo Único: Parágrafo único:** O **ASSINANTE** se declara ciente que na hipótese de **FIDELIDADE CONTRATUAL**, o período de suspensão total não será contabilizado para efeitos de cumprimento da fidelidade.

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

**13.1.3** 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**.

**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 da **CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA**, no Item 12.5, supra.



#### 14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

14.1 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.

14.2 O **ASSINANTE** terá o prazo máximo **03 (três) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

14.3 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.

14.4 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**.

14.5 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.

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

14.7 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.

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

14.9 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.

#### 15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA SUSPENSÃO

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

15.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** supra.

15.1.2 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**.

15.1.2.1 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, consequentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

15.1.2.2 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.

#### 16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

**16.1 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**.

**16.2** Caso seja do interesse do **ASSINANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo desta, o **ASSINANTE** deverá pactuar, separadamente, 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.

**16.3** 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.

**16.4** 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**.

## 17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

**17.1** O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

**17.2** 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.

**17.3** 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.

**17.4** Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

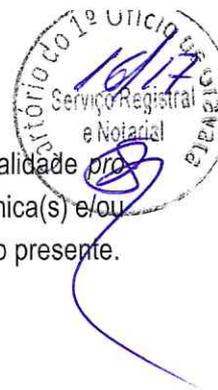
**17.5** Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, 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.

**17.6** O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido 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 da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

**17.7** 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.

**17.8** 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 rata*), 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.

## 18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ANTICORRUPÇÃO

18.1 Na execução do presente **CONTRATO** é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

## 19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, quando o serviço objeto do presente contrato não for prestado por meio confinado, a **PRESTADORA** fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), no Item: Biblioteca.

19.2 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do **CONTRATO** em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexequível o objeto contratado para uma das partes.

19.3 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.

19.4 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 CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA PUBLICIDADE

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



20.2 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/>.

20.3 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**.

## 21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

21.1 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.

## 22 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA SUCESSÃO E DO FORO

22.1 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 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** disponibilizado pela **PRESTADORA**.

GRAVATÁ - PE, 14 DE Agosto DE 2019.

NET.COM TELECOMUNICAÇÃO EIRELI  
CNPJ Nº.: 09.056.811/0001-89



CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO – SERVIÇOS REGISTRAL E NOTARIAL – MADALENA, MEDEIROS DO NASCIMENTO – Tábata e Oficial  
Rua Pr. João de Deus, 107 – Centro – CEP: 55641-160 – Gravata - PE  
Fone: (011) 5332-0491 – E-mail: rfg@netcomfibra.com

Cartório do 1º Ofício de Serviço Registral e Notarial – Gravata - PE

RTDPJ REGISTRO DE T.D e PESSOAS JURÍDICAS  
PROTOCOLO Nº 11683 Livro A-04 fls. 101V  
REGISTRO: R-11359 Livro B-50 fls. 182  
Datado de: 14.08.2019  
SELO DIGITAL 0977123.S1.P04201903.00076

ORLA DO NASCIMENTO JUNIOR (S. substituto)  
"CONSULTE AUTENTICIDADE EM WWW.TPE.JUS.BR/SELODIGITAL"