

QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA					
Razão Social:	#filial_razao#	CNPJ:	#filial_cnpj#		
Inscrição Estadual:	#filial_ie#	Inscrição Municipal:	#filial_inscricao_municipal#		
Endereço	#filial_endereco#	Bairro:	#filial_cep#	CX. Postal	#filial_cep#
Complemento:	#filial_complemento#	Cidade:	#filial_cidade#		
UF	#filial_uf#	CEP:	#filial_cep#		
Telefone:	#filial_telefone#	Site:	#filial_site#		
E-mail:	#filial_email#				

QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE					
Razão Social:	#cliente_razao#	CPF/CNPJ:	#cliente_CNPJ_CPF#		
Representante Legal:	#cliente_nome_representante_1#	RG:	#cliente_rg_orgao_emissor#		
Telefone:	#cliente_celular#	Telefone (2):	#cliente_fone#		
E-mail:	#cliente_email#				
Endereço	#cliente_endereco#	Bairro:	#cliente_bairro#	CX. Postal	#cliente_cep#
Complemento:	#cliente_complemento#	Cidade:	#cliente_cidade#		
UF:	#cliente_uf#	CEP:	#cliente_cep#		

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

### DAS PARTES

De um lado, #filial\_razao# pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º #filial\_cnpj# com sede na #filial\_endereco#, nº #filial\_numero#, Bairro #filial\_bairro#, na cidade de #filial\_cidade#, CEP #filial\_cep#, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **NOVA ERA FIBRA** registrado com outorga ANATEL Ato nº 1874, de 06 de abril de 2020, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada como **CONTRADATA**, E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, **CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS ORIENTAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

#### 1.1. CONSIDERANDO QUE:

Para os fins deste Contrato, devem ser considerados os seguintes significados para os termos listados abaixo, entendendo-se que qualquer palavra na forma singular também inclui o plural e vice-versa:

**A) Adesão:** Ato de preenchimento das informações pertinentes na Solicitação de Serviços e concordância, pela Contratante, com o fornecimento do serviço objeto do Contrato nas condições aqui apresentadas;

**B) Central de Atendimento ao Cliente:** Local de centralização de atendimento à Contratante por meio de ligações telefônicas para o número (41) 3797-0757 Central Do Assinante, <https://faturas.novaerafibra.com.br> utilizando as credenciais informadas no site ou pelo atendente que seguem o padrão "O login é o CPF/CNPJ (somente números) A senha são os 4 últimos dígitos do CPF/CNPJ

**C) Endereço IP:** Designação dinâmica ou estática de IP (*Internet Protocol*) utilizado durante a prestação do serviço para conectividade à Internet;

**D) Mensalidade:** Valor em reais faturado e cobrado mensalmente pela Contratada em decorrência do uso pela Contratante do serviço objeto deste Contrato;

**E) Mudança de Endereço:** Realocação interna ou externa dos equipamentos das Contratadas empregadas para prestação do serviço à Contratante;

**F) Plano De Serviço:** É o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidade, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

**G) Regulamento Da Oferta Promocional:** É o documento com prazo determinado de condições especiais para prestação do Serviço, na forma de benefícios, para a Contratante que satisfaça as condições de elegibilidade;

**H) Serviço de Comunicação Multimídia (SCM):** é o serviço de telecomunicações que compreende a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia à Contratante, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, dentro de uma área de prestação de serviços.

**I) Serviços Opcionais:** Recursos e ou facilidades adicionais aos serviços originalmente solicitados, de contratação facultativa;

**J) Solicitação de Serviços:** é o ato no qual são previstas as condições e a adesão pela Contratante, pelos meios físicos ou virtuais disponibilizados pela Contratada, aos termos e condições deste Contrato, considerando ainda o Plano De Serviço escolhido e/ou Regulamento Da Oferta Promocional, por exemplo, mas não limitado ao preenchimento de formulário disponibilizado no site da Contratada ([novaerafibra.com.br](http://novaerafibra.com.br)) ou por meio do seu canal de televendas no número (41) 3797-0757.

**K) Suspensão:** Interrupção temporária da prestação do serviço, na forma da regulamentação;

**L) Termo de Oferta e Fidelização:** é o instrumento contratual independente e vinculado a este Contrato, que tem como objeto a fidelização da Contratante por período pré-determinado a um Contrato de Prestação de Serviços da Contratada, tendo como contrapartida a concessão em favor da Contratante de determinados benefícios na contratação dos serviços.

**M) Velocidade de Download:** Quantidade de dados, medida em bits por segundo, transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento remoto para um computador ou equipamento conectado na rede local da Contratante, sendo que a velocidade máxima em comento será? aquela registrada no Plano De Serviço;

**N) Velocidade de Upload;** quantidade de dados, medida em bits por segundo, transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento conectado na rede local da Contratante para um computador remoto ou equipamento sendo que a velocidade máxima em comento será? aquela registrada no Plano De Serviço;

**O) Viabilidade:** Análise técnica e de disponibilidade de rede para prestação do serviço pela Contratada.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

O presente contrato tem como OBJETO a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela Contratada à Contratante, onde a Contratada fornecerá acesso à internet a ser disponibilizado nas dependências da Contratante, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, na Solicitação de Serviços, bem como nos respectivos Plano De Serviço e/ou Regulamento Da Oferta Promocional, documentos integrantes e complementares deste Contrato.

**2.1.** A prestação do SCM será realizada conforme disposto na legislação federal aplicável, bem como nos Regulamentos emitidos pela ANATEL.

**2.2.** Os dados da Contratante, bem como as características e condições dos serviços que serão prestados no

âmbito deste Contrato, estarão previstos quando da Solicitação de Serviços, no respectivo Plano De Serviço e/ou Regulamento Da Oferta Promocional, sendo que a partir da adesão pela Contratante, considerando os meios disponibilizados na Solicitação de Serviços, ficará automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre as partes, constituindo, portanto, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

**2.3.** Quando da adesão pela Contratante às cláusulas e condições deste Contrato, considerando os meios disponibilizados na Solicitação de Serviços, a Contratante declara que teve acesso e conhecimento prévio de todas as condições e características técnicas relacionadas aos serviços, prestados no âmbito deste Contrato, incluindo as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda, Termo De Oferta De Benefício E Fidelização, comodato de equipamentos e valores referentes ao Plano De Serviço.

**2.4.** A Contratada se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir o Plano De Serviço e/ou o Regulamento Da Oferta Promocional a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos a Contratante pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

**2.5** A **CONTRATADA** disponibilizará, livros, livros digitais, jornais, jornais digitais (newsletter), periódicos, periódicos digitais, com tratamento tributário abordado no artigo 150 da Constituição Federal (CF/88) e na Lei Complementar 157 e LC 116 art. 1.09 em caráter oneroso descrito no Anexo I deste contrato. O assinante desde já, declara expressamente que aceita essa cobrança em seus documentos fiscais.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

3.1.3. Pagamento parcial ou total somente via BOLETO para a conta corrente da Contratada ou das Empresas De Cobrança: **GFC GESTAO DE COBRANCA E APOIO FINANCEIRO E CUSTOS LTDA** CNPJ **50.817.298/0001-03**, localizada no endereço R Francisco Rocha, N°198, Batel, Curitiba/Paraná, **F5 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA** CNPJ **27.383.865/0001-30**, localizado no endereço Av. Jaime Reis, N° 30, Conj. 12, Andar 02, Cond. Garibaldi Cto Cmrl, Bairro São Francisco, Curitiba/Paraná **E DE SN LTDA "ESN DESENVOLVIMENTO E COBRANÇAS"** CNPJ **40.873.967/0001-00**, localizada no endereço: **Rua RIO DE JANEIRO 243 SALA 802 Bairro Centro BELO HORIZONTE/MG.**

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

### CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO Á INTERNET

4.1. Os serviços objeto deste Contrato dizem respeito à disponibilização do acesso, pela Contratante, à rede mundial de computadores ("Internet"), utilizando infraestrutura disponibilizada pela Contratada.

4.2. Este serviço se destina exclusivamente ao uso privado e interno pela Contratante, sendo vedada a redistribuição, revenda, compartilhamento ou cessão do serviço para terceiros ou externamente às dependências da Contratante.

4.3. É vetado seu uso para o fornecimento, pela Contratante, de acesso á Internet, para alunos de instituições de ensino, clubes, igrejas, praças, agremiações e demais locais públicos, bem como em condomínios

residenciais e Contratante.

4.4. A Infraestrutura de conectividade composta de fibras óticas entre as dependências da Contratada e da Contratante (*FTTH - Fiber To The Home*) é de propriedade da Contratada.

4.5. Não há garantias de qualidade, velocidade de acesso ou cobertura para as conexões sem-fio (*Wi-Fi*), caso essa função esteja presente e habilitada no ONT ou ROTEADOR.

4.6. A Contratada atribui apenas uma conexão PPPoE por contrato/equipamento ONT, não sendo permitidas conexões simultâneas.

4.7. Será designado pela Contratada um endereço IPv4 privado e compartilhado (RFC 6598), por meio da tecnologia CGNAT (*Carrier Grade Network Address Translation*).

4.8. A função de servidor de dados de qualquer espécie, inclusive servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer aplicações que utilizem conexões entrantes configurados na rede da Contratante não é suportado pelo serviço objeto deste Contrato. Salvo outro contrato de prestação de serviços como adicional tendo seu valor estipulado fora desse contrato.

4.9. O serviço ofertado não suporta aplicações que necessitem de mapeamento de portas TCP/UDP entre o endereço IPv4 público compartilhado via CGNAT e o endereço IPv4 privado fornecido à Contratante. Entre as aplicações não suportadas estão alguns modelos de DVR (*Digital Video Recorder*) de sistemas de vigilância e VPNs (*Virtual Private Networks*) IPSec. Para estes casos, propõe-se a adoção de aplicações compatíveis com o protocolo IPv6 ou contratação de um serviço específico para este fim.

4.10. Caso haja necessidade de suporte para aplicações DVR, de sistemas de vigilância, VPNs e IPSec, será designado pela Contratada um endereço IPv6 público e dinâmico para prestação dos referidos serviços.

4.10.1. Caso haja a necessidade de suporte para aplicações que utilizem IPv4 público, a locação do mesmo será adicionada mediante a outro contrato tendo seu valor adicionado a cobrança recorrente estabelecido neste contrato, salvo planos promocional que já incluem um ou mais locações de IPv4. A Contratada não será responsabiliza pelo mal uso da Contratante.

4.11. será concedido acesso ao servidor DNS recursivo da Contratada para a Contratante. Qualquer alteração deste recurso sem motivação técnica por parte da Contratante compromete a qualidade e a própria prestação do serviço.

4.12. O serviço será disponibilizado através de fornecimento de equipamento de acesso ONT/ONU+ROTEADOR no local indicado pela Contratante na Solicitação de Serviço, sob o regime de comodato, conforme as condições previstas neste Contrato, e com as seguintes características:

**a)** Equipamento configurado em modo roteador com a função de NAT habilitada e com DHCP Server habilitado para distribuição dinâmica de endereços IP privados (RFC 1918) para rede interna da Contratante;

**b)** Equipamento com desempenho de roteamento adequado para até 10 dispositivos simultâneos;

**c)** Número máximo de 6.000 (seis mil) sessões UDP e TCP somadas.

4.12.1. Os equipamentos cedidos serão de administração remota e configuração de responsabilidade única e exclusiva da Contratada.

4.13. O serviço será prestado com a utilização obrigatória do equipamento ONT/ONU+ROTEADOR fornecido pela Contratada, não sendo permitida a conexão de qualquer outro equipamento diretamente na fibra ótica. Os equipamentos da Contratante, tais como *switches*, roteadores *Wi-Fi* e computadores deverão ser instalados na saída da ONT/ONU+ROTEADOR.

4.14. As velocidades dos serviços fornecidos pela Contratada poderão ser assimétricas ou simétricas para download e upload, e seus valores serão definidos conforme o Plano De Serviço e/ou Regulamento Da Oferta Promocional.

4.15. A velocidade disponibilizada na interface é nominal e pode sofrer variações em decorrência de fatores tecnológicos e outros alheios à Contratada.

4.15.1. Os parâmetros da oferta, incluindo velocidade de conexão, cumprirão os quesitos de qualidade definidos na regulamentação expedida pela ANATEL e serão devidamente informados no Plano de Serviço, conforme o produto escolhido pela Contratante.

4.15.2. Dados dos protocolos de comunicação associados, inclusive, às aplicações utilizadas pela Contratante, podem motivar uma variação (desvio) de aproximadamente 6% (seis por cento) na velocidade nominal.

4.15.3. Como exemplos de fatores externos que podem interferir na velocidade de conexão, pode ser indicado, mas não limitado a **(i)** quantidade de dispositivos conectados; **(ii)** acesso a redes congestionadas de terceiros; **(iii)** destino na Internet; **(iv)** servidor e sites (página) acessado; **(v)** quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso; **(vi)** número de portas utilizadas por suas aplicações; **(vii)** funcionamento e qualidade da rede interna e equipamentos da Contratante; **(viii)** equipamentos empregados pela Contratante, e, **(ix)** dentre outros.

4.16. A experiência de uso do serviço está condicionada às características dos equipamentos e terminais de propriedade da Contratante, devendo estes apresentar compatibilidade para o atributo velocidade de conexão.

#### CLÁUSULA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

O Contratante declara que teve acesso prévio a todas as características do Plano De Acesso escolhido, principalmente no que diz respeito às velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o Contratante utilizar-se de plano para finalidade diferente à que foi contratada.

§1º - A Contratada poderá ceder, na duração do presente termo, IP fixo ou dinâmico, tudo conforme descrição do plano escolhido pelo Contratante. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso.

§2º - A Contratada terá o prazo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica. Caso constatada a inviabilidade técnica dos serviços, o contrato será cancelado automaticamente sem qualquer ônus para ambas as partes.

§3º - Fica desde já acordado que o IP cedido ao Contratante são de exclusiva propriedade da Contratada, que poderá alterá-los a qualquer momento e tempo, a seu exclusivo critério.

§4º - O pagamento do Plano De Acesso escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas no Termo De Contratação.

§5º - Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do Plano De Acesso.

§6º - Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato deverá o Contratante arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (um por cento) de juros de mora por mês, calculados de forma pro rata die. Além da presente multa poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias previstas no presente contrato, se for o caso.

§7º - Poderá a Contratada, independentemente da aquiescência do Contratante, terceirizar a cobrança dos

valores pactuados no Termo De Contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

§8º - Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 (doze) meses pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a Contratada escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§9º - O não recebimento da cobrança pelo Contratante não o exime do pagamento de sua mensalidade. O Contratante tem conhecimento que através do site poderá sempre obter a sua via de pagamento.

§10º - Os Planos De Acesso poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da Contratada.

§11º - Caso o Contratante queira cancelar o serviço, a Contratada terá até 2 (dois) dias úteis para processar o pedido. Caso a solicitação seja feita presencialmente na loja da Contratada, o cancelamento poderá ocorrer assim que for feita a solicitação. Tratando-se de Contratante sujeito a fidelidade contratual, fica o Contratante obrigado ao pagamento da multa estabelecida no Contrato de Permanência. O pedido de cancelamento não exime o Contratante do pagamento das mensalidades em aberto e/ou em atraso. O disposto neste parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

## CLÁUSULA SEXTA

O Contratante pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela Contratada em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o Contratante aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

§1º - O Contratante pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pela Contratada.

§2º - No caso de desistência a Contratada poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o Contratante opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

§3º - O Contratante, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado Contrato De Permanência / Termo De Fidelidade. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do Contratante, bem como sua forma de correção.

§4º - A fidelização (Contrato de Permanência) para pessoas físicas é de até 12 meses.

§5º - O prazo de fidelidade corporativo, para fidelização para pessoas jurídicas, é de livre negociação entre as partes. A Contratante declara que lhe foi garantida a possibilidade de contratar a permanência (fidelidade) no prazo de 12 (doze) meses, nos termos do previsto no § 1º do [art. 57](#), da Resolução 632 da ANATEL.

§6º - Finalizado o prazo determinado, seja o plano para pessoa física ou pessoa jurídica, o Contratante declara estar ciente que não ficará mais sujeito ao prazo de fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos fica a critério de ambas as partes firmar Novo Contrato De Permanência/Fidelidade. Assim, com o fim da fidelidade, o Contratante está ciente que o plano voltará a ser cobrado em seu valor integral e que todos os valores do presente contrato serão reajustados pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a Contratada escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§7º - Os planos de acesso poderão conter Franquia De Consumo, que consiste na diminuição da velocidade após o limite de consumo estabelecido. O limite será reiniciado no dia do vencimento da prestação do Contratante, desde que esteja adimplente com o cumprimento de todas as suas obrigações contratuais, principalmente o pagamento de suas mensalidades;

## CLÁUSULA SÉTIMA - SÃO DIREITOS DO CONTRATANTE:

I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na

regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

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

III - 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;

IV - 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;

V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI - ter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade;

VIII - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

IX - ter prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

XI - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da ANATEL;

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

XIII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIV - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XV - 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, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre o Contratante anotada;

XVI - 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;

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

XVIII - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XIX - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer

ônus e independentemente de solicitação;

XX - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XXI - ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XXII - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;

XXIII - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

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

XXV - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XXVI - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XXVII - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

XXVIII - solicitar o conteúdo das gravações de interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora, independentemente do originador da interação, ciente de que a Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Contratante poderá requerer cópia do seu conteúdo;

#### **CLÁUSULA OITAVA - SÃO DEVERES DO CONTRATANTE:**

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

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

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

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

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

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

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

- (a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- (b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
- (c) qualquer alteração das informações cadastrais.

VIII - preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

IX - providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

X - O Contratante é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do Contratante pagar à Contratada o valor de mercado do equipamento.

XI - Não modificar as instalações efetuadas pela Contratada sem seu consentimento.

XII - Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido. A Contratada não se responsabiliza pelo uso do Plano De Acesso na rede interna do Contratante, que deverá configurar seus roteadores, WI-FI, etc.

XIII - Não utilizar a rede da Contratada para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O Contratante responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes dos atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso.

XIV - Não compartilhar o acesso contratado com terceiros, salvo se o Plano De Acesso assim permitir. Caso seja detectado o compartilhamento de internet o Contratante pagará à Contratada o valor equivalente a 70% do Plano De Acesso para cada pessoa física e/ou jurídica com quem o acesso for compartilhado. O valor ora mencionado será multiplicado pelo número de meses em que houve o compartilhamento.

XV - Informar à Contratada, através de meio inequívoco de notificação, caso utilize o Plano De Acesso para a prestação de serviços de telecomunicações. Em caso de inexistência dessa informação a Contratada poderá aplicar a multa prevista no inciso anterior, além da imediata rescisão do presente contrato sem prejuízo da cobrança de perdas e danos.

XVI - Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da Contratada. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do Contratante nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

XVII - Zelar pela boa imagem e reputação da Contratada, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a sua imagem e credibilidade. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da Contratada, na rescisão do presente contrato, sem qualquer ônus à Contratada, ficando o Contratante sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

Parágrafo único: Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na Regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Contratantes do SCM.

#### **CLÁUSULA NONA - SÃO DIREITOS DA CONTRATADA**

I - Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II - Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

III - Os preços cobrados pela Contratada podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades oferecidas aos seus Contratantes.

IV - Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

§1º As relações entre a Contratada e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

- I - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II - Cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela ANATEL;
- III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;
- IV - Permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- V - Enviar ao Contratante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- VI - Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- VII - tornar disponíveis ao Contratante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas à alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratado;
- VIII - tornar disponíveis ao Contratante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;
- IX - Prestar esclarecimentos ao Contratante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- X - Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Contratante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- XI - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- XII - manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- XIII - manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço; e,
- XIV - Descontar proporcionalmente as interrupções do serviço superiores a 30 (trinta) minutos, salvo o motivo da interrupção ter acontecido por ação ou omissão do Contratante, caso fortuito, força maior ou motivos que estejam fora da responsabilidade da Contratada. O desconto, se for o caso, será concedido na próxima mensalidade.
- XV - Manter atendimento telefônico gratuito nos dias úteis das 08h00 às 20h00, através do número indicado no Termo de Contratação. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico também indicado no Termo de Contratação.
- XVI - O prazo para início do atendimento a pedidos de reparo é de até 3 (três) dias úteis, salvo motivos de força maior ou ausência do Contratante no local do reparo.

A Contratada poderá disponibilizar equipamentos em regime de comodato ou locação ao Contratante com a finalidade de viabilizar a utilização do Plano De Acesso escolhido. Não poderá o Contratante utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato.

§1º - O Contratante deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato ou locação. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do Contratante, este deverá ressarcir a Contratada dos danos causados.

§2º - Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o Contratante deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato ou locação, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso da não devolução o Contratante autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

O Contratante, desde que adimplente com suas obrigações contratuais, pode requerer à Contratada a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

§1º - É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§2º - O Contratante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso a seu pedido, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§3º - A Contratada tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

§4º - A Contratada poderá, a seu critério, suspender ou diminuir a velocidade de acesso em caso de inadimplência do Contratante.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

Os débitos contestados pelo Contratante serão analisados pela Contratada em até 30 (trinta) dias. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pela Contratada.

§1º - Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do Plano De Acesso sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do Contratante.

§2º - Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da Contratada.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:

I - a pedido do Contratante, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade.

II - por iniciativa da Contratada, ante o descumprimento comprovado, por parte do Contratante, das obrigações contratuais ou regulamentares. A falta de pagamento, por mais de 30 (trinta) dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de

obrigações do Contratante.

III - Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

§1º - Em caso de rescisão por culpa do Contratante o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado Contrato De Permanência (Termo De Fidelidade).

§2º - Ao término do contrato o Contratante deverá devolver à Contratada todos os equipamentos cedidos e/ou dados em comodato, a qualquer título, durante a duração do Plano De Acesso escolhido.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

A Contratada não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem seu controle.

§1º - O Contratante é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

§2º - O Contratante requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a Contratada em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

3º - A responsabilidade da Contratada relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos comprovados. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da Contratada está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo De Contratação e respectivo Plano De Serviço.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

O presente contrato poderá ser firmado, tendo, portanto, validade, com a assinatura do Termo De Contratação, envio/recebimentos de e-mail, preenchimento de cadastro online no site da Contratada ou qualquer outro meio eletrônico pela Contratada disponibilizado. O Termo De Contratação poderá ser formalizado de forma eletrônica ou através de assinatura direta do Contratante no Termo De Contratação. Tal escolha fica a critério da Contratada.

§1º - O pagamento de qualquer quantia, pelo Contratante, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão e concordância ao mesmo.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA

O Contratante declara que tem conhecimento de que a Contratada é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013 e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei n. [13.709/2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados) a Contratada deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do Contratante pelo prazo de 01 (um) ano.

1º - O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do Contratante de que o uso de seus dados pessoais pela Contratada é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Termo de Contratação, nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dados pessoais decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

2º - A Contratada disponibilizará os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do Contratante, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas; quando possuir obrigação legal ou regulatória; quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei n. 13.709/2018.

## CLÁUSULA DÉCIMA NONA

A Contratada informa, para todos os fins, as formas de contato com a ANATEL:

19.1. 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:

19.1.1. 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

19.1.2. 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 ao Usuário:** (55 61) 2312-2264

19.1.3. Atendimento Documental - Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA

20.1 As partes elegem o foro da comarca de Curitiba/PR, para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

**21.1. A CONTRATADA, a seu exclusivo critério, poderá ofertar ao CLIENTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo como contrapartida do CLIENTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no *Contrato de Permanência*, parte integrante do presente instrumento.**

**21.2. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão**

## **contratual antecipada.**

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

21.3. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

**21.4.O Contrato de Permanência explicitará os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo CLIENTE.**

**21.5. Em caso de renovação do presente instrumento, e optando as partes pela manutenção dos benefícios antes concedidos ao CLIENTE, fica automaticamente renovado os efeitos do Contrato de Permanência e, por conseguinte, fica automaticamente renovada a fidelidade contratual do CLIENTE, conforme prazo estipulado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

**21.6. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, conforme previsto na Cláusula Décima do presente instrumento, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.**

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**22.1.Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.**

**22.2. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, bem caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros.**

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

**22.4. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.**

**22.5. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.**

**22.6. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.**

**22.6.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.**

**22.6.2. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.**

**22.7. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.**

**22.8. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

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

**22.10. A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE é uma obrigação imposta à CONTRATADA, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da CONTRATADA.**

**22.10.1. Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e Registros de Conexão do CLIENTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela CONTRATADA independentemente da aquiescência do CLIENTE, não será considerada quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.**

**22.11. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato**

**22.12. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE ou da CONTRATADA, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.**

**22.13. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas**

neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

22.14. A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

22.15. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

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

22.17. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

22.18. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

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

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

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DADOS REFERENTE A CONTRATAÇÃO DO PLANO DE SERVIÇO CONTRATADO PELO CLIENTE

Plano Contratado:	#contrato_descricao#
Velocidade de Download:	#download#
Velocidade de Upload:	#upload#
Prazo de Instalação:	
Garantia de banda (download/ upload):	#contrato_garantia_download#

Vigência contratual:  
Destinação do Plano:  
IP Fixo ou Dinâmico:  
Forma de Disponibilização dos Equipamentos:  
Ocorreu a contratação de outros serviços de telecomunicações de forma conjunta?

/ #contrato\_garantia\_upload#  
#contrato\_fidelidade#  
#cliente\_tipo\_assinante#  
#ip\_fixo#  
#contrato\_comodato#  
Sim ( ) Não ( )

**Franquia de Download / Upload**

#franquia\_mensal#  
( ) Redução da velocidade contratada para #upload\_franquia\_reduzida#.

Extrapolada a franquia de consumo (download/upload), o CLIENTE opta pela:

Extrapolada a franquia de consumo (download/upload), o CLIENTE opta pela:

**VALORES A PAGAR PELO CLIENTE**

#grade\_produtos#

**VALOR DE INSTALAÇÃO**

Valor da Instalação:  
Produto Instalação:  
Forma de pagamento:  
Juros e Multa:  
Correção:

#cliente\_contrato\_taxa\_instalacao#  
#taxa\_instalacao\_descricao\_produto#  
#instalacao\_forma\_pagamento#  
1% ao mês / 2%  
**IGPM/INPC/IPCA**

**DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DISPONIBILIZADOS AO CLIENTE (EM REGIME DE LOCAÇÃO OU COMODATO)**

#contrato\_grade\_comodato#

**INFORMAÇÕES ADICIONAIS:**

Contrato Pagamento por Boleto.

**ASSINATURA:**

E por estar justo e contratado, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, perante as testemunhas abaixo assinadas, para que produza seus efeitos legais e jurídicos.

#filial\_cidade##/filial\_uf#, #data\_atual#.

Assinatura das partes:

<p>#assinatura_empresa#</p> <hr/> <p>#filial_razao# #filial_cnpj#</p>	<p>#assinatura_cliente#</p> <hr/> <p>#cliente_razao# #cliente_CNPJ_CPF#</p>
<p><b>Testemunha:</b></p> <p>Nome: #cliente_nome_representante_1# CPF/CNPJ: #cliente_cpf_representante_1#</p>	<p><b>Testemunha:</b></p> <p>Nome: #cliente_nome_representante_2# CPF/CNPJ: #cliente_cpf_representante_2#</p>