

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

DAS PARTES

São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, **NEOREDE TELECOMUNICAÇÃO EIRELI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 06.312.970/0001-09, com sede em Biguaçu - SC, na Rua 3 de Outubro, nº 5.877, Bairro Prado, CEP 88.160-001, empresa de telecomunicações, autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, por meio do TERMO DE AUTORIZAÇÃO nº 1130, de 27/03/2009, publicado no Diário Oficial da União em 06/03/2009, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato, representada nos termos do seu Contrato Social e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**, a primeira qualificada no presente instrumento e a segunda qualificada no Termo de Contratação e/ou na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou banco de dados da **CONTRATADA**.

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

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

Para fins e efeitos deste contrato, são adotadas as seguintes definições

1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.1 **ANATEL**: Agência Nacional de Telecomunicações, Órgão Regulador dos Serviços de Telecomunicações no Brasil.

1.1.2 **CLIENTE (ASSINANTE)**: Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços decorrentes deste Contrato como destinatário final.

1.1.3 **LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT)**: Lei nº 9.472, de 18 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil;

1.1.4 **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.5 **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo, inclusive o provimento de conexão à internet.

1.1.6 **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**: Definido no artigo 61 da LGT é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte – e com o qual não se confunde – novas utilidades relacionados ao acesso, ao armazenamento, a apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações.

1.1.7 **REGISTROS DE CONEXÃO**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam o 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, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE.

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

1.1.9 **CONTRATO DE COMODATO**: É o instrumento (impresso ou eletrônico), vinculado a este Contrato, que estipula as regras a respeito do comodato de equipamento(s) pela CONTRATADA ao CLIENTE.

1.1.9.1 **COMODATO**: É a cessão de equipamento(s) (e outros materiais) de propriedade da CONTRATADA ao CLIENTE sem a cobrança de valor mensal durante o período de vigência do presente Contrato.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

1.1.10 MENSALIDADE: Valor de trato sucessivo mensal pago pelo CLIENTE à CONTRATADA durante toda a prestação dos serviços, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço e a uma velocidade de tráfego de dados, de acordo com o serviço contratado.

1.1.11 ORDEM DE SERVIÇO (OS): É o formulário preenchido pela CONTRATADA e ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo CLIENTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do CLIENTE e seus dados qualificativos, nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, plano de serviço escolhido pelo CLIENTE e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela CONTRATADA. A ordem de serviço é parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive como forma de aceite/adeseção a todos os termos deste contrato.

1.1.12 RECEPTOR(ES): Conjunto de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc. que possibilita a prestação e a fruição do serviço. Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias e marcas, tais como, mas não se limitando a HFC, HPNA, Wireless, GEAPON/GPON.

1.1.13 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO: Central de atendimento da CONTRATADA que tem por objetivo resolver as demandas do CLIENTE sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, de **Segunda-feira a Sexta-feira, das 08h00min às 18h00min, Sábado, das 08h00min às 12h00min**, presencialmente, em uma de nossas lojas ou por meio do número de **TELEFONE E WHATSAPP (48) 3039-8888**, bem como, para ligações através de nosso **0800 601 2288**, pela internet, no sítio eletrônico <https://www.neorede.com.br/>. Para Suporte Técnico, o contato pode ser realizado de **Segunda-feira a Sábado, das 08h00min às 00h00min**, por meio dos números de telefones e sítio eletrônico, citados acima.

1.1.14 SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI): Se contratado, o Serviço de Conexão a Internet – SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações nº 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de serviços de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.

1.1.15 SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): Se contratado, é aquele definido no artigo 61 da LGT, é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, e com o qual não se confunde, possibilitando novas utilidades relacionadas ao acesso, ao armazenamento, à apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações. O SVA não constitui serviço de telecomunicações.

1.1.16 SUPORTE TÉCNICO: Prestação de serviço de suporte técnico pelo telefone, pessoalmente, pela internet ou outras formas de contato disponibilizadas pela CONTRATADA, relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato.

1.1.17 TAXA DE INSTALAÇÃO: É o valor devido pelo CLIENTE em razão do compromisso firmado com a CONTRATADA e que lhe garante a implantação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM contratado, em conformidade com os pacotes e velocidades respectivamente escolhidos pelo CLIENTE em proposta prévia.

1.1.18 TAXA DE HABILITAÇÃO: É o valor devido pelo CLIENTE correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos para a fruição do serviço contratado, nos casos onde não há necessidade de instalação técnica.

1.1.19 TAXA DE LOCAÇÃO: É o valor devido pelo CLIENTE correspondente à locação de equipamento(s), quando pactuada.

1.1.20 TAXA DE SERVIÇO: É a importância devida pelo CLIENTE, não caracterizada como TAXA DE HABILITAÇÃO, em razão de suportes e serviços (específicos) posteriores à instalação do ACESSO, decorrente de ajustes, configuração, instalações (inclusive de pontos adicionais, se for o caso), remoção, alteração de endereço, conserto de cabos e/ou equipamentos danificados por culpa do CLIENTE ou terceiros, alteração de pacotes de velocidade de acesso à internet (local ou remota) ou de determinados equipamentos necessários à disponibilização dos Serviços de Comunicação Multimídia e escolhidos pelo CLIENTE, dentre outros.

1.1.21 VELOCIDADE: Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

1.1.22 VISITA TÉCNICA: Visita de um técnico da CONTRATADA ou pessoa por esta designada (terceirizado), mediante solicitação feita pelo CLIENTE, para a realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade de prestação de serviços, que poderá implicar na cobrança de Taxa de Serviço.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

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

1.1.24 A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

1.1.25 A CONTRATADA, além de ser uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, possui menos de 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

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

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1 Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, no intuito de viabilizar a conexão do CLIENTE à internet, de acordo com as especificações, características e condições previstas neste Contrato no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL PVST 7616/2012, Ato Autorizado.

2.3 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.

2.4 A CONTRATADA poderá possibilitar ao CLIENTE se contratar, a conexão através de um ponto de acesso. Havendo interesse na aquisição de mais de um ponto, todos os custos de materiais e taxas adicionais sobre o ponto de acesso adicionado serão de responsabilidade do CLIENTE.

2.4.1 Para configurar o serviço, será atribuído pela CONTRATADA, via rede IP, um endereço de IP público ou privado, estático ou dinâmico, a depender do plano contratado.

2.4.2 O endereço de IP atribuído ao CLIENTE poderá ser utilizado simultaneamente por outros assinantes da CONTRATADA, sendo que cada um terá um range de portas dedicado no IP recebido, para uso exclusivo, que, por sua vez, são as portas lógicas por sessão/conexão: icmp 500, udp 3000 e tcp 3000.

2.4.3 Considera-se uso excessivo dos serviços fornecidos pela CONTRATADA, quando um equipamento utilizado pelo CLIENTE tiver alto consumo de tráfego, leia-se 2 (dois) Tb (terabytes), sendo este o limite máximo. Eventual utilização acima do ora previsto, poderá ocasionar a rescisão do Contrato entre as partes.

2.5 A qualificação completa do CLIENTE; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação e/ou comodato de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

2.6 O PLANO DE SERVIÇO compõe o TERMO DE CONTRATAÇÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

2.7 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 caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

2.8 Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload¹, garantia de banda e valores referentes aos planos de conexão à internet.

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

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

2.11 Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1 A adesão ao serviço poderá ser realizada pelo CLIENTE através de vendedores credenciados pela CONTRATADA, por telefone ou via internet.

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

3.2.1 Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO;

3.2.2 Aceitação pelo sistema eletrônico de televendas ou via Central do Assinante, pelo sistema eletrônico de televendas ou via Central do Assinante;

3.2.3 Preenchimento do aceite “on line” e/ou confirmação via e-mail de TERMO DE CONTRATAÇÃO;

3.2.4 Pagamento parcial ou total via boleto bancário, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA;

3.2.5 Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação/habilitação, ou;

3.2.6 Pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

4.1. **São Deveres da CONTRATADA**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

4.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998 e Lei 9.472 de 1997), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

4.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a CONTRATADA; (vii) 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.

¹ Download - é a velocidade que você usa para baixar/receber dados; Upload - é a velocidade que você usa para enviar dados.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

4.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, inclusive com menos de 50.000,00 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

4.1.4. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam:

- (i) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- (ii) apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela CONTRATADA em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;
- (iii) cumprir e fazer cumprir o regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013 e as demais normas editadas pela Anatel;
- (iv) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
- (v) permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- (vi) entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- (vii) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede, 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;
- (viii) tornar disponíveis ao CLIENTE 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 CLIENTE, 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 CLIENTE, 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; e
- (xiii) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;

4.1.5. Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE.

4.1.6. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

4.2. A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.3. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

4.3.1. A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do CLIENTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do CLIENTE.

4.3.2. A CONTRATADA apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao CLIENTE.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

4.4. É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CLIENTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo CLIENTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.5. Na prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

4.5.1. Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CLIENTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.5.2. A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao CLIENTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CLIENTE.

4.5.3. O PLANO DE SERVIÇO especificará o tipo de IP (Internet Protocol) disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE, se fixo ou dinâmico. Na omissão do PLANO DE SERVIÇO, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

4.5.4. O CLIENTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (Network Address Translation).

4.5.5. A disponibilização do serviço se dará em porta Ethernet RJ-45 nas dependências do CLIENTE.

4.5.6. Fica a critério da CONTRATADA a atribuição de endereço IPv6.

4.5.7. Atribuição, pela CONTRATADA, de endereço IPv4 privado por meio de tecnologia CGNAT e uso de técnicas de transição através de 1 (um) range de portas em IPv4 público dinâmico.

4.5.8. A CONTRATADA não se responsabiliza por equipamentos de propriedade do CLIENTE ou aplicações por ele utilizadas que sejam incompatíveis com as características definidas em 4.5.7.

4.5.9. Atribuição pela CONTRATADA de apenas (1) uma conexão (sessão PPPoE) por contrato/equipamento modem ONT.

4.5.10. Fornecimento de Recurso de DNS Server. A CONTRATADA não se responsabiliza pelos efeitos da alteração deste recurso pelo CLIENTE. Qualquer modificação, sem anuência expressa da CONTRATADA, pode comprometer a qualidade e o funcionamento do serviço.

4.5.11. Infraestrutura de conectividade totalmente disponibilizada através fibras ópticas entre as dependências da CONTRATADA e do CLIENTE (FTTH – Fiber To The Home).

4.5.12. O serviço é disponibilizado através de fornecimento de equipamento de acesso (Modem ONT – Optical Network Termina ou Rádior) nas dependências do CLIENTE, sob regime de comodato com as seguintes características: 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 do CLIENTE.

4.5.13. Equipamento com desempenho de roteamento adequado para até 30 dispositivos simultâneos.

4.5.14. Equipamento com administração remota e configuração de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA.

4.5.15. O serviço será prestado em porta Ethernet RJ-45 com equipamento Modem ONT/Rádio fornecido pela CONTRATADA, não sendo permitida a utilização de outro equipamento terminal.

4.5.16. As velocidades de conexão do serviço “FIBRA” (download e upload), aferidas na interface, podem ser simétricas ou assimétricas de acordo com o plano de serviço selecionado pelo CLIENTE.

4.5.17. A velocidade contratada corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do CLIENTE;

4.5.18. O CLIENTE entende e concorda que, independentemente da ação ou vontade da CONTRATADA, as velocidades máximas de download e upload do serviço são garantidas apenas para o acesso à rede desta, por se tratar de ambiente restrito e controlado. A CONTRATADA não se responsabiliza pela diferença de velocidades

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

decorrentes de fatores externos (características intrínsecas à rede mundial de computadores - INTERNET), alheios à sua vontade, tais como: o momento do acesso, o acesso à redes congestionadas ou mais lentas de terceiros, destino na Internet, site (página) acessada, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, número de portas utilizadas por suas aplicações, funcionamento do modem e demais equipamentos do CLIENTE, como computadores, switches e roteadores domésticos, entre outros fatores externos.

4.5.19. As funções de servidor de dados de qualquer espécie, inclusive servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes não são suportadas por este serviço.

4.5.20. Aplicações que requeiram mapeamentos entre o endereço IPv4 público compartilhado por meio da tecnologia CGNAT com um endereço IPv4 privativo (como requerido por determinados sistemas de câmeras de vigilância) não são compatíveis com o serviço contratado. Para estes casos, propõe-se a adoção de aplicações compatíveis com o protocolo IPv6;

4.5.21. As características técnicas do serviço "FIBRA" não contemplam quaisquer itens promocionais, facilidades ou serviços complementares entregues ao CLIENTE.

4.6. O CLIENTE reconhece como Direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

4.6.1. A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o CLIENTE, pela prestação e execução do serviço contratado.

4.6.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

4.7 Tornar disponíveis ao CLIENTE os produtos e ou serviços contratados 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da validade deste contrato.

4.8 Os serviços poderão, eventualmente, sofrer interrupções devido a:

- a) manutenções técnicas e ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso;
- b) casos fortuitos ou de força maior, tais como perda, furto, intempéries, dentre outros;
- c) ações de terceiros ou concessionárias de serviços contratados que impeçam a prestação dos serviços;
- d) causas atribuíveis exclusivamente ao CLIENTE

4.9 A CONTRATADA não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos nas letras a, b, c e d do item 4.8 e 4.10.

4.10 Quando a manutenção for previamente conhecida, a CONTRATADA avisará o CLIENTE com antecedência.

4.11 O CLIENTE não terá direito a desconto sobre a mensalidade, caso as interrupções do serviço decorram do mau uso, de sua rede interna, de casos fortuitos, de força maior ou de fatos provocados por terceiros, dentre outros atos atribuídos exclusivamente ao CLIENTE.

4.12 Reconhecendo que a CONTRATADA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o CLIENTE 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 CLIENTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da CONTRATADA, hipóteses em que não será concedido o desconto na mensalidade.

4.13 O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 50.000,00 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1.º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

5.1. São **Deveres do CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

5.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

5.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

5.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.4.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CLIENTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

5.1.5. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

5.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE.

5.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

5.1.8. Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA.

5.1.9. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

5.1.10. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

5.1.11. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

5.1.12. Zelar pela imagem e reputação da CONTRATADA, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

maneira denegrir a imagem ou a reputação da CONTRATADA, ou de quaisquer de seus sócios.

5.2. Nos termos do Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, **o CLIENTE tem direito**, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis: (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 segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação; (vi) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V (por falta de pagamento) ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora; (vii) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; (viii) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 (5 dias antes do vencimento); (ix) à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; (x) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; (xi) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; (xii) 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; (xiii) 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; (xiv) a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; (xv) 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; (xvi) de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; (xvii) 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; (xviii) ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (xix) a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; (xx) a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

5.3. E nos termos do Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, **o CLIENTE tem direito**, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis: (i) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; (ii) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; (iii) à continuidade do serviço pelo prazo contratual.

5.4. O CLIENTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.5. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CLIENTE a cessação ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.

5.5.1. O CLIENTE receberá da CONTRATADA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

5.5.2. O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do CLIENTE e a mesma senha privativa, salvo se o PLANO DE SERVIÇO contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio TERMO DE CONTRATAÇÃO.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.6. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, **são obrigações do CLIENTE:**

5.6.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

5.6.2. Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;

5.6.3. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

5.6.4. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

5.6.5. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

5.7. Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o CLIENTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

CLÁUSULA SEXTA – DA FRANQUIA DE CONSUMO

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

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

6.1.2. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o CLIENTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela redução da velocidade contratada, esta redução ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CLIENTE, alternativamente, optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a consequente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido), devendo, para tal, entrar em contato com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento Telefônico.

6.1.3. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o CLIENTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, esta cobrança adicional ocorrerá automaticamente. Nesta situação, poderá o CLIENTE, alternativamente, optar pela redução da velocidade contratada, devendo, para tal, entrar em contato com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento Telefônico.

6.1.4. Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, a CONTRATADA não está obrigada a informar ao CLIENTE, quando ocorrer, que o seu consumo está próximo a atingir a franquia contratada.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PLANO DE SERVIÇO

7.1. Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) existência 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 CONTRATADA.

7.2. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo CLIENTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao CLIENTE respectivo.

7.2.1. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

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

7.2.2. Em se tratando de CLIENTE sujeito à fidelidade contratual, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá aquele ao pagamento das penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, proporcionalmente à redução verificada.

7.3. O Plano de Serviço disponibilizado ao CLIENTE, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do CLIENTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii) valor da mensalidade, (iii) critérios de cobrança; e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável;

7.3.1. Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o PLANO DE SERVIÇO também disporá sobre: (i) a disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou variável; (ii) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações; (iii) valor do consumo excedente, em caso de contratação sob franquia de consumo; (iv) limites e garantia de banda; (v) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo CLIENTE;

7.4. O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

7.4.1. Os Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.neorede.com.br.

CLÁUSULA OITAVA – DA OPÇÃO/CONTRATO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE

8.1 A CONTRATADA poderá oferecer, no ato da contratação ou a qualquer momento, a OPÇÃO DE CONTRATO COM PERMANÊNCIA, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais ao CLIENTE em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário e temporário, que poderá implicar na liberação ou diminuição do pagamento da taxa de instalação ou descontos nas mensalidades, ou, ainda, nos pacotes integrados de produtos, mediante o compromisso de permanência na base de CLIENTES da CONTRATADA, em um mesmo endereço/ponto de instalação, pelo período mínimo a ser estipulado no contrato de permanência, contados a partir da data de assinatura do Termo de Contratação e/ou Contrato de Permanência.

8.2 Na hipótese do CLIENTE desistir da OPÇÃO DE FIDELIDADE contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado e/ou multa estipulada, nos termos previstos no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, corrigido monetariamente com base do IGPM-FGV (ou outro índice que vier legalmente a substituí-lo).

8.2.1 Após a rescisão do contrato e/ou comunicação de alguma das hipóteses ensejadoras da desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, a CONTRATADA informará ao CLIENTE o valor devido a título de multa rescisória.

8.3 No caso de desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, cujo benefício concedido incluía a liberação do pagamento da taxa de instalação ou descontos em mensalidades ou serviços, seu pagamento será devido nos termos estipulados no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

8.4 A OPÇÃO DE FIDELIDADE sempre será uma escolha do CLIENTE e estará disponível para contratação através do CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

8.5 Durante a vigência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidades inferiores aos quais se encontravam efetivamente contratados, sob a opção de fidelidade será entendida como desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios recebidos, na forma descrita neste contrato e/ou no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

8.5.1 Durante a vigência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, havendo pedido de aumento de velocidade ou mudança de plano para outro pacote com melhores condições por opção do CLIENTE e oferecido novo benefício, será elaborado novo Termo de Contratação e novo Contrato de Permanência. Caso o CLIENTE não aceite o benefício ofertado, este deverá cumprir o prazo restante de permanência mínima contratado inicialmente, sob pena de cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita neste contrato e/ou no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

8.6 Qualquer alteração de endereço ou relocação (alteração dentro do imóvel onde o equipamento já está instalado) de equipamento utilizado na prestação do(s) serviço(s), será entendida como desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita neste contrato e/ou no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

8.7 Solicitada a mudança de endereço e/ou recolocação de equipamentos e verificada a inexistência de viabilidade técnica, o CLIENTE estará sujeito ao pagamento do benefício recebido em razão do CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

8.8 O prazo máximo de permanência é de 12 (doze) meses quando o CLIENTE se tratar de pessoa física, sendo de livre negociação se o CLIENTE for consumidor corporativo, assegurado a este a contratação pelo período mínimo de doze meses, de acordo com os arts. 57, § 1º, e 59 da Resolução n. 632/2014 da Anatel.

CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO E DOS SERVIÇOS E DOS DESCONTOS

9.1 Além das hipóteses previstas neste contrato, na legislação e na regulamentação aplicável à CONTRATADA, esta poderá suspender o(s) serviço(s) nos casos de:

- a) Descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, incluído o uso indevido dos serviços ou equipamentos pelo CLIENTE;
- b) Manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao CLIENTE
- c) Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços;
- d) Em caso de recusa injustificada pelo CLIENTE na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

9.2 A CONTRATADA concederá descontos nos valores mensais devidos pelo CLIENTE na hipótese de interrupção da prestação do serviço superiores a 30 (trinta) minutos, por falhas de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao CLIENTE ou a terceiros, desde que verificada a paralisação por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$Vc = (Vm/720) \times N$, sendo:

Vc = Valor do crédito

Vm = Valor da mensalidade

N = número de horas indisponíveis

720 = 24 horas x 30 dias.

9.3 Ocorrendo o disposto na cláusula acima, caberá ao CLIENTE o desconto de valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que frações de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

9.4 Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computado a partir da efetiva comunicação pelo CLIENTE.

9.5 Não serão concedidos descontos na ocorrência dos seguintes casos:

- a) Caso fortuito ou força maior;
- b) Falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna do CLIENTE;
- c) Falha nos equipamentos da CONTRATADA ocasionada pelo CLIENTE;
- d) Impedimento do acesso de pessoal técnico da CONTRATADA e/ou terceiros indicados por esta, às dependências do CLIENTE, para fins de manutenção ou restabelecimento do (s) serviço(s);
- e) Falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo CLIENTE; e
- f) Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a CONTRATADA não possua controle direto ou indireto.

9.4 A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas nos serviços, motivadas por ações de manutenção, ampliação de redes e similares, sendo que o CLIENTE deverá ser comunicado sobre o evento com antecedência.

9.5 O CLIENTE, além das hipóteses catalogadas nos casos de manutenções técnicas ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema, casos de força maior, ações de terceiros ou concessionárias que impeçam a prestação

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

dos serviços, não fará jus ao desconto tratado no item 7.9., quando a interrupção for devida a:

- a) Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por si e, se aplicável, seus funcionários, prepostos e/ou contratados do CLIENTE
- b) Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por pessoas estranhas que obtenham acesso às dependências do CLIENTE
- c) Acidentes provocados pelo CLIENTE ou terceiros;
- d) Interferências de outros sinais e/ou fenômenos eletromagnéticos que venham a causar perturbações nas portadoras e/ou sinais de transmissão de dados de qualquer espécie em caráter eventual ou permanente, cabendo, entretanto, à CONTRATADA a solução dos problemas dentro das condições e condicionantes da melhor técnica;
- e) Sobrecargas, má utilização, falhas de funcionamento dos equipamentos utilizados pelo CLIENTE para acessar, utilizar e comunicar-se com a rede de telecomunicação da CONTRATADA
- f) Acidentes com equipamentos externos (incluindo antenas, ligações por fio metálico ou fibra-óptica), causados por terceiros ou por chuvas intensas, granizo, raios e outros fenômenos atmosféricos.

9.6. O período de indisponibilidade será contado após a abertura de chamado técnico junto à CONTRATADA devidamente identificado com Número de Protocolo e Número de Identificação do CLIENTE (Customer-ID), não sendo admitido nenhum outro marco inicial de interrupção que não o registro formal do protocolo.

9.7. Caso haja chamado técnico que exija mobilização de pessoal, deslocamento, custos com hora(s) técnica(s) e/ou equipamento(s) e detecte-se não procedente o motivo de abertura do chamado ou falha no serviço por culpa não atribuível à CONTRATADA, as despesas desta visita improdutiva serão cobradas integralmente do CLIENTE.

9.8. Serviços que dependam de terceiros estão sujeitos a acordo específico e interromperam, para todos os efeitos, o restabelecimento da prestação dos serviços contratados.

9.9. A CONTRATADA não se responsabilizará pela demora/atraso no restabelecimento do serviço, se o CLIENTE não prestar as informações suficientes para a compreensão do problema ou então aquelas solicitadas pela CONTRATADA com esse fim, ou, ainda, não permitir ou dificultar o acesso às suas dependências. A CONTRATADA não tem nenhuma obrigação de solucionar o mau funcionamento ou o não funcionamento do serviço se ele for devido a falhas ou inadequações do equipamento pelo mau uso do CLIENTE.

9.10. A CONTRATADA também não responderá por panes, mau funcionamento e/ou qualquer outro tipo de problema apresentado pelo equipamento do CLIENTE, inclusive os que decorra(m) do desgaste normal de uso e/ou problema(s) de fabricação e/ou decorrentes de problemas climáticos que impeçam, por questão de segurança, seu acesso aos equipamentos.

9.11. A CONTRATADA na forma discriminada neste contrato, responderá exclusivamente pelos problemas apresentados pelo(s) equipamento(s) do CLIENTE se forem causados diretamente por sua intervenção. A CONTRATADA não realiza testes, nem manutenção nos equipamentos do CLIENTE cabendo a ele, salvo expressa e escrita disposição em contrário, assumir esses ônus e a responsabilidade em caso de indisponibilidade dos serviços por essa causa.

9.12. As perdas e danos pela interrupção dos serviços ficarão restritas aos reembolsos e compensações previstos neste instrumento, renunciando o CLIENTE a quaisquer outras indenizações.

9.13 Fica interrompido o tempo de resolução para o restabelecimento dos serviços contratados quando evidenciado que, por problemas climáticos e /ou por questões de segurança no acesso de pessoal com conhecimento técnico diretamente no equipamento, houver o impedimento provisório, passando o prazo a contar imediatamente após constatado o restabelecimento de condições climáticas em normalidade ou da possibilidade de acesso no local.

9.14. Nenhuma das partes será responsável pelo não cumprimento das obrigações contraídas no Contrato quando o descumprimento decorrer de força maior ou caso fortuito, conforme disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro, negativa de autorizações das autoridades competentes, condomínio(s) ou terceiros com poder de veto.

CLÁUSULA- DÉCIMA – DA SUSPENSÃO PARCIAL E TOTAL DOS SERVIÇOS POR INADIMPLEMENTO

10.1. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a 15 (quinze) dias, contados da notificação da existência de débito vencido, poderá implicar na suspensão parcial dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora, e será efetuado pela CONTRATADA, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da plena quitação dos valores devidos.

10.2 A suspensão do serviço poderá ocorrer parcialmente e totalmente, nas seguintes situações:

- (i) Transcorridos 15 (quinze) dias, contados da notificação de existência de débito vencido, o CLIENTE poderá ter suspenso parcialmente os serviços contratados;
- (ii) Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o CLIENTE poderá ter suspenso totalmente os serviços contratados.

10.3 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, a CONTRATADA poderá rescindir plenamente o Contrato, com a conseqüente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos cedidos a título de comodato.

10.4 A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato, Termo de Contratação, Contrato de Comodato e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

10.5 A visita técnica está condicionada à adimplência financeira do CLIENTE. Na hipótese de inadimplência superior a 15 (quinze) dias do vencimento da fatura/cobrança, não será aberta Ordem de Serviço para realização da visita técnica com qualquer finalidade, até que seja(m) saldada(s) a(s) pendência(s) financeira(s).

10.6 Na hipótese de celebração de acordo entre a CONTRATADA e o CLIENTE para o parcelamento de débitos, o Termo de Acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhados ao CLIENTE em documento de cobrança separado, salvo ajuste em contrário entre as partes.

10.6.1 O serviço será restabelecido no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo.

10.6.2 No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a CONTRATADA pode suspender totalmente a prestação do serviço.

10.7 Persistindo o débito em aberto, a CONTRATADA reservar-se-á o direito de manter ou incluir o CLIENTE nos órgãos de proteção ao crédito.

10.8 A CONTRATADA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do CLIENTE nos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, Segunda-feira a Sábado, das 08h00min às 00h00min, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados e, ainda, Suporte Técnico (presencial horário comercial) segunda-feira a sexta-feira, funcionamento das 08h00min às 18h00min, e aos sábados, das 08h00min às 12h00min, por meio do número de telefone e Whatsapp (48) 3039-8888, ligações através de nosso 0800 601 2288 e pela internet, no sítio eletrônico <https://www.neorede.com.br/>.

11.2. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico <https://www.neorede.com.br/> todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

11.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA, por meio da Central de Atendimento Telefônico, nos termos do item supra, sendo que, para cada atendimento, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

11.4. No atendimento do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:

11.4.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

11.4.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará, necessariamente, com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.

11.4.3. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas, a contar do seu respectivo recebimento, nos termos do artigo 25, da Resolução nº 574/2011, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

11.4.4. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, nos moldes do artigo 8º, da Resolução 632/2014, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

11.4.5 Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CLIENTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CLIENTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA;

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA INSTALAÇÃO DO SERVIÇOS

12.1 A CONTRATADA promoverá a instalação, no prazo estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA, a contar da data da assinatura do respectivo termo.

12.2 Nas hipóteses em que estiver ocorrendo nas dependências do local a ser instalado o serviço, qualquer impossibilidade técnica e/ou obras, de responsabilidade do CLIENTE, que causem impossibilidade técnica de instalação, o prazo começa a contar da data de possibilidade técnica para a instalação.

12.3 A instalação do serviço poderá também ser feita por terceiros devidamente credenciados pela CONTRATADA.

12.4 Os equipamentos receptores necessários à habilitação do serviço estarão discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou na ORDEM DE SERVIÇO e podem variar de acordo com o plano contratado pelo CLIENTE.

12.4.1 A CONTRATADA poderá disponibilizar equipamentos com maior funcionalidade/capacidade, os quais serão fornecidos por meio de comodato nos termos da Cláusula Décima Quinta e do CONTRATO DE COMODATO.

12.5 Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica para a instalação do serviço nas dependências do CLIENTE ou na ausência de autorização de síndico(s), condômino(s), locador(es), dentre outros, o CLIENTE deverá comunicar à CONTRATADA tal impossibilidade.

12.5.1 Se a CONTRATADA entender necessária a realização de obras ou adaptações nas dependências físicas do CLIENTE, estas ocorrerão por conta e risco deste e os equipamentos apenas serão instalados e os serviços habilitados após a adequação necessária, sob pena da instalação/habilitação não acontecer.

12.5.1.1. Será considerada desistência do CLIENTE na hipótese de este não realizar as obras e/ou adaptações necessárias à prestação do serviço no prazo de 15 (quinze) dias a contar da notificação, verbal ou escrita, pela CONTRATADA, oportunidade em que o contrato estará automaticamente rescindido

12.6 A prestação do serviço contratado inicia-se na data de HABILITAÇÃO/INSTALAÇÃO do serviço pela CONTRATADA, a qual o CLIENTE estará ciente por meio da assinatura da Ordem de Serviço de instalação/habilitação, sendo que a vigência do contrato tem início a partir da assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

12.7 A CONTRATADA poderá cobrar pelo serviço de instalação/habilitação conforme determinado no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

12.7.1 A desistência, entendida como o cancelamento da solicitação do serviço pelo CLIENTE, manifestada a qualquer momento, até a efetiva entrega do serviço pela CONTRATADA, inclusive na hipótese do item 12.5.1.1., sujeita o CLIENTE ao pagamento do serviço de instalação/habilitação, do serviço de implantação de rede óptica de acesso e/ou

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

do serviço de remanejamento, independentemente de realização, pela CONTRATADA, de qualquer procedimento para ativação ou remanejamento do serviço.

12.8 Caso seja necessária a utilização de material(ais) ou serviço(s) excedente(s) à instalação básica, haverá a cobrança destes valores pela CONTRATADA, mediante prévia comunicação ao CLIENTE.

12.9 Durante a habilitação/instalação do serviço, o CLIENTE deverá dispor, para o perfeito funcionamento do serviço, das cópias originais dos programas (navegadores, gerenciadores de email, etc.) e sistema operacional instalados no computador e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua manutenção ou reinstalação. Nesta hipótese, a CONTRATADA não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas delas decorrentes.

12.10 Fica expressamente vedado ao CLIENTE

a) Proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo no ponto de instalação (abrangendo equipamentos, receptores, dispositivos, cabo, fontes de alimentação, etc.) implantado pela CONTRATADA, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à CONTRATADA, arcando com o preço por ela praticado quando solicitado;

b) Promover, por si e, se aplicável, por seus prepostos, ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA promova, qualquer espécie de alteração no sistema e/ou nos equipamentos receptores, dispositivos, cabo, fontes de alimentação, etc. utilizados na prestação do serviço;

c) Utilizar a rede da CONTRATADA para, de qualquer maneira, obtenção de serviços não contratados, ficando desde já ciente o CLIENTE de que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, configuram ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de registro de ocorrências perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

12.11 É permitido ao CLIENTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade ou para outra cidade, desde que a CONTRATADA preste o serviço nos mesmos moldes e desde que exista condições técnicas (viabilidade) de instalação no novo endereço indicado, sendo de responsabilidade do CLIENTE o pagamento integral da multa de permanência, valores de instalação/desinstalação, mensalidades e outros estipulados em contrato, Termo de Contratação, Contrato de Comodato e/ou Contrato de Permanência.

12.12 É obrigação do CLIENTE comunicar tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, como também quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também comunicar à CONTRATADA eventuais mudanças de números de telefones, endereço eletrônico (email), endereço físico, dentre outros.

12.13 No ato da contratação o CLIENTE expressamente autoriza a CONTRATADA a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da CONTRATADA mediante o qual o CLIENTE passará a ser informado sobre eventuais lançamentos, ofertas, débitos, dentre outros. Havendo alterações dos dados cadastrais do CLIENTE, é de responsabilidade do CLIENTE comunicar a CONTRATADA.

12.14 A infraestrutura de acesso das dependências físicas internas do CLIENTE será de responsabilidade deste.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

13.2. O CLIENTE tem o prazo de 3 (três) anos para, mediante requerimento, contestar junto à CONTRATADA valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, conforme preceitua o art. 81 da Resolução n. 632/2014 da ANATEL.

13.2.1 Haverá a suspensão da cobrança do valor contestado, ficando a nova cobrança condicionada à prévia justificativa junto ao CLIENTE acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

13.2.2. A CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para responder a contestação do CLIENTE acerca dos débitos/cobranças lançados nas suas faturas mensais.

13.2.3 Em caso de ausência de resposta pela CONTRATADA ao requerimento de contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, o CLIENTE terá direito a devolução automática do valor questionado.

13.2.4. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

13.2.5. A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

13.2.5.1. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

14.1. 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:

14.1.1. 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

14.1.2. 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

14.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO CONTRATO DE COMODATO DOS EQUIPAMENTOS

15.1 Os equipamentos descritos na OS DE INSTALAÇÃO e/ou no TERMO DE CONTRATAÇÃO, conectados à rede da CONTRATADA, possibilitam o acesso do CLIENTE, motivo pelo qual são imprescindíveis para a fruição do serviço ora contratado. O CLIENTE receberá da CONTRATADA tais equipamentos em regime de comodato sendo que o CLIENTE ficará responsável pelos bens, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, devendo restituí-los à CONTRATADA, mediante visita previamente agendada com o CLIENTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo, ainda, nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor de mercado do(s) equipamento(s) pela CONTRATADA ao CLIENTE.

15.2 A CONTRATADA poderá disponibilizar outros equipamentos para a infraestrutura do CLIENTE. Como tais equipamentos possuirão maior funcionalidade/capacidade, serão ofertados sob o regime de comodato e/ou mediante opção de compra, sendo que o CLIENTE ficará responsável pelos bens, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, devendo restituí-los à CONTRATADA mediante visita previamente agendada com o CLIENTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo, ainda, nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor de mercado do(s) equipamento(s) pela CONTRATADA ao CLIENTE.

15.3. O comodato será objeto de contrato específico, sendo o Termo de Contratação o meio de adesão ao mesmo.

15.3.1. A descrição dos equipamentos objeto do comodato serão destacados na OS (Ordem de Serviço) ou no Termo de Contratação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

15.4 É vedado ao CLIENTE remover os equipamentos do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao CLIENTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos aparelhos para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da CONTRATADA ou por terceiros autorizados pela mesma.

15.5 Em caso de dano de equipamentos, em decorrência de manutenção indevida, o CLIENTE além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de Taxa de Serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do CLIENTE

15.6 O CLIENTE não poderá dar em comodato, emprestar, ceder, locar ou sublocar, total ou parcialmente, os equipamentos cedidos sem a expressa anuência, por escrito, da CONTRATADA.

15.7 O CLIENTE a seu exclusivo critério, poderá desinstalar os equipamentos e entregá-los no endereço da CONTRATADA constante no Termo de Contratação, oportunidade em que os equipamentos serão recebidos, mediante recibo, e testados pela equipe técnica da CONTRATADA que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao CLIENTE, e que embasará a emissão de cobrança do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterados.

15.8 Sendo a CONTRATADA a legítima proprietária dos equipamentos, com exceção daqueles adquiridos a título oneroso, em caso de eventual rescisão, o CLIENTE devolverá ou disponibilizará os equipamentos para a retirada pela CONTRATADA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo agendar a devolução através da Central do Assinante, sob pena de, não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor do(s) equipamento(s) vigente à época do pagamento.

15.9 Na hipótese de ausência do CLIENTE no local e data agendada para a retirada e devolução do(s) equipamento(s), impossibilitando tal retirada pela CONTRATADA no prazo disposto no item supra, ou de recusa na devolução, fica facultado à CONTRATADA emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança, independente de prévia notificação, podendo levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

16.1. Pelos serviços de comunicação multimídia (SCM), o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, em que constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma de pagamento, as condições e as datas de vencimento respectivas.

16.1.1. No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, dentre outros.

16.2. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

16.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

16.4. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

16.5. Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

16.5.1. Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

16.5.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE;

16.5.3. 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 CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 16.5.4. Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;
- 16.6. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.
- 16.7. O boleto de cobrança será disponibilizado unicamente na forma eletrônica, no site <https://www.neorede.com.br/>, (central do cliente) ou pagamento através de DDA, o qual será fornecido na assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou por meio da inserção do CPF do CLIENTE no local indicado no site, com criação de senha, na modalidade do AUTO ATENDIMENTO.
- 16.8. A falta de acesso ao documento de cobrança pelo CLIENTE não o isenta do devido pagamento, devendo este em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA, para que seja orientado sobre como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.
- 16.9. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.
- 16.10. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.
- 16.11. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 17.1 O presente instrumento tem início a partir da assinatura do Termo de Contratação e vigorará pelo prazo estipulado no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA. O contrato poderá vigorar por prazo superior ao estipulado nos mencionados documentos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias anterior ao seu término.
- 17.2 O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo sem ônus para as partes, salvo nos casos de contrato com opção de permanência, onde o CLIENTE deve verificar as condições especiais no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.
- 17.2.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no *Contrato de Permanência*, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.
- 17.2.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.
- 17.2.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO e novo Contrato de Permanência, em separado.
- 17.3 O presente instrumento poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:
- a) A qualquer tempo, por iniciativa da CONTRATADA de forma imediata, independentemente de Notificação ao CLIENTE, em caso de:
 - i) descumprimento de obrigações contratuais, inclusive inadimplemento, legais e/ou regulamentares relacionadas ao mau uso dos serviços pelo CLIENTE, incluindo-se a utilização com alto consumo de tráfego, assim considerado acima de 02 (dois) Tb (terabytes);
 - ii) uso diverso daquele definido no Contrato, bem como configuração não autorizada;
 - iii) instalação não autorizada de equipamentos nos meios de acesso aos serviços ou intervenção do CLIENTE nos equipamentos da CONTRATADA, que ocasione a violação no lacre de segurança;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- iv) alteração do local de instalação ou da configuração de quaisquer equipamentos, sem a prévia e formal anuência da CONTRATADA;
- v) suspeita de uso fraudulento dos serviços contratados, como distribuição indevida de sinais a terceiros, recepção indevida dos sinais transmitidos, revenda não autorizada dos serviços contratados, reprodução indevida dos sinais transmitidos, ou outras práticas consideradas lesivas ao presente contrato.
- vi) Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente CONTRATO pelo CLIENTE a terceiros, sem prévia anuência da CONTRATADA.

b) Por iniciativa do CLIENTE, mediante comunicação por meio do email XXX ou da Central do Assinante.

c) A qualquer tempo, independentemente de Notificação à outra partes.

- i) Em virtude de recuperação judicial, decretação de falência e/ou liquidação judicial e/ou extrajudicial de qualquer uma das Partes.
- ii) Suspensão ou cassação de autorização concedida pelo Poder Público Competente à CONTRATADA.
- ii) Na hipótese de as condições técnicas para a prestação do serviço deixarem de existir e/ou na impossibilidade da prestação do serviço com qualidade mínima.
- iv) Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias.

17.4 Nos casos de contratação com prazo de permanência, será devido o pagamento da multa e/ou do benefício estabelecido no CONTRATO DE PERMANÊNCIA e/ou no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.5 A CONTRATADA reserva-se o direito de vistoriar as instalações do CLIENTE a fim de verificar a ocorrência de eventual uso indevido dos sinais de transmissão recebidos em decorrência do presente instrumento.

17.6 A CONTRATADA poderá criar, alterar, extinguir, substituir e/ou descontinuar seus planos de serviços e promoções a qualquer tempo, com o propósito de se adequar a novas tecnologias, infraestrutura, a eventuais normas legais e/ou regulamentares, por conveniência ou para melhor atender o cliente.

17.6.1 A alteração, extinção, substituição e/ou descontinuidade do plano de serviço ou promoção contratada será comunicada ao CLIENTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, através de mensagem de texto (sms), mensagem eletrônica (email), contato telefônico, contato pessoal (loja física), mensagem inserida no boleto/fatura de serviços, comunicado na página oficial da CONTRATADA, na Central do Assinante ou outro meio disponível

17.6.2. A extinção de determinado plano de serviço ou promoção não necessariamente será sucedida de outro plano de serviço ou promoção.

17.6.3. Caso exista a substituição de um plano de serviço ou promoção contratada pelo CLIENTE, este não é obrigado a contratar o plano de serviço ou promoção substituído, podendo cancelar o contrato sem qualquer ônus.

17.6.4. Cientificado o CLIENTE acerca da alteração, extinção, substituição e/ou descontinuidade do plano de serviço ou promoção através dos meios declinados no item 17.5.1. e inexistindo manifestação acerca do interesse em cancelar o contrato com a CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da cientificação, a inércia implicará na anuência e concordância integral das novas condições e preços praticados e na aceitação dos serviços.

17.6.5 Nenhuma indenização será devida pela alteração, extinção, substituição e/ou descontinuidade do plano de serviço ou promoção outrora contratados.

17.7 Fica, desde já, acordado entre as partes que, caso exista qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar ou técnico que proíba ou inviabilize, de alguma forma, a prestação do Serviços pela CONTRATADA, o presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

17.8 A partir da rescisão do Contrato, o CLIENTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da CONTRATADA, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

18.1. 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.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

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

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. 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.

18.6. 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 semelhantes, 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.

18.6.1. 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: Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

18.6.2. 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.

18.7. 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.

18.8. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em 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.

18.9. 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.

18.10. 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.

18.10.1. 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.

18.11. 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.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

18.12. 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.

18.13. 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.

18.14. A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços de comunicação multimídia contratados serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

18.15. 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.

18.16. 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.

18.17. 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.

18.18. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia 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.

18.19. 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.

18.20. 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 DÉCIMA NONA –DA CONFIDENCIALIDADE

19.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato, pelo prazo de 2 (dois) anos..

19.2 As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto, desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

19.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

- (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;
- (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;
- (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.
- (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal revelação;
- (v) As PARTES declaram possuir conhecimento de que o sigilo ora pactuado poderá não ser observado em decorrência de determinação legal e/ou de autoridade judicial ou policial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA ANTICORRUPÇÃO

- 20.1 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO USO DE IMAGEM

21.1 O CLIENTE autoriza, com a assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o USO DE SUAS IMAGENS pela CONTRATADA em todo e qualquer material entre fotos e vídeos para divulgações virtuais e físicas compreendendo (I) out-door; (II) busdoor; folhetos em geral (encartes, mala direta, catálogo, etc.); (III) folder de apresentação; (IV) anúncios em revistas e jornais em geral; (V) home page; (VI) cartazes; (VII) back-light; (VIII) mídia eletrônica (painéis, vídeo-tapes, televisão, cinema, programa para rádio, entre outros) e (IV) mídias digitais em redes sociais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1 As partes contratantes são totalmente distintas e absolutamente independentes jurídica e financeiramente uma da outra, ficando isentas desde já por toda e qualquer responsabilidade perante os poderes públicos e terceiros, por encargos e obrigações civis, tributárias, previdenciárias, trabalhistas, penais e/ou quaisquer outras decorrentes das execução neste instrumento, estando cada qual apenas obrigadas a cumprir com suas obrigações dispostas neste contrato, não podendo as partes, inclusive, assumir compromissos ou responder perante terceiros, uma pela outra.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

22.2 O CLIENTE autoriza expressamente a CONTRATADA a notificá-lo de sua inadimplência, em caso de atraso de qualquer verba decorrente do presente Contrato, por qualquer meio definido pela CONTRATADA, podendo ser por e-mail, telefone, por escrito, inclusive via fax ou SMS, utilizando, para tanto, os dados fornecidos pelo CLIENTE.

22.3. É responsabilidade do CLIENTE preservar-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados pela utilização da Internet, não cabendo à CONTRATADA qualquer responsabilidade pela segurança da rede e dados do CLIENTE, bem como por eventuais danos e prejuízos sofridos pelo CLIENTE, sejam a que título for.

22.4 O CLIENTE não poderá transferir, no todo ou em parte, o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.

22.5 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como para adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

22.6 O CLIENTE poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da CONTRATADA: <https://www.neorede.com.br/> e na Central de Atendimento.

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

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

22.9 Não obstante a rescisão do contrato ou o término da prestação do Serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pelo CLIENTE pela utilização do serviço e às obrigações constantes nesta contratação e no Contrato de Permanência, em decorrência dos descontos, vantagens, benefícios e prazo de permanência lá previstos.

22.10 A responsabilidade da CONTRATADA está limitada à concessão de desconto, nas hipóteses de indisponibilidade e interrupção do serviço, conforme disposto neste documento. Entende e aceita desde já o CLIENTE que o não cumprimento da obrigação pela CONTRATADA de garantir a disponibilidade da Rede de Telecomunicações é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

22.11 Os tributos e encargos fiscais devidos, direta ou indiretamente, em virtude deste Contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido na respectiva norma tributária, ressalvado o direito da CONTRATADA em repassar os encargos ao CLIENTE decorrente de modificação de legislação

22.12 A CONTRATADA poderá ceder, total ou parcialmente, os direitos e obrigações deste Contrato, sem necessidade de anuência do CLIENTE, sem prejuízo das obrigações já assumidas.

22.13 Se uma das Partes for compelida a figurar em qualquer processo administrativo ou judicial, por ação ou omissão da outra Parte, decorrente do serviço contratado neste contrato, fica a Parte responsável obrigada a tentar a substituição e a ressarcir a Parte prejudicada o valor correspondente à condenação transitada em julgado, despesas, custas judiciais e honorários advocatícios.

22.14 É de inteira responsabilidade do CLIENTE qualquer informação ou uso inadequado do serviço que venha a prejudicar terceiros, inclusive por direitos que dizem respeito à propriedade intelectual, respondendo pelo dano a que der causa.

22.15 Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato ser judicialmente declarado inválido, ilegal ou inexecutável, a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições, não será, de qualquer modo, afetada ou prejudicada e nenhuma das Partes será penalizada pela declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade da presente contratação.

22.16 O Contrato poderá ser alterado a qualquer momento por força de alterações decorrentes da lei e da regulamentação aplicável. O CLIENTE será comunicado pela CONTRATADA previamente, salvo se o prazo estabelecido não comportar aviso prévio, hipótese que a alteração será automaticamente aplicada no presente contrato

22.17 A CONTRATADA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar no site <https://www.neorede.com.br/> e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao CLIENTE o direito de formalizar sua oposição, de forma

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

fundamentada, em até 30 (trinta) dias corridos contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

22.18 Não serão permitidas as alterações do Plano de Serviço solicitadas por ASSINANTES que não estejam em dia com as suas obrigações.

22.19 A ausência de quitação de quaisquer débitos pelo CLIENTE, inclusive a não devolução dos equipamentos depois de transcorridos os prazos para pagamento e após a comunicação prévia pela CONTRATADA ao CLIENTE, de acordo com as disposições legais, poderá levar à inscrição do nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, protesto em cartório de registro de títulos e documentos e /ou ação judicial, cabendo ao CLIENTE ressarcir a Parte prejudicada o valor correspondente à condenação transitada em julgado, despesas, custas judiciais e honorários advocatícios.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

23.1 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), por prazo indeterminado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DAS SUCESSÃO E DO FORO

24.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do domicílio do CLIENTE, quando se tratar de pessoa física, e o foro da comarca do local da prestação do serviço, quando se tratar de consumidor corporativo.

24.2. Este instrumento está devidamente registrado e arquivado no Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Jurídicas e Títulos e Documentos da Comarca de Biguaçu - SC, no Estado de Santa Catarina e entrará em vigor na data de seu registro para todos os ASSINANTES que contratarem o serviço a partir desta data.

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 CLIENTE irá aderir ao presente documento assinando o TERMO DE ADESÃO disponível na sede da CONTRATADA.

Biguaçu/SC, 23 de julho de 2020.

ASSINATURA:

CONTRATADA:

CNPJ:

NEOREDE TELECOMUNICAÇÃO EIRELI.

06.312.970/0001-09

Testemunha 1:	Testemunha 2:
Nome:	Nome:
CPF:	CPF: