

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET
E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

DAS PARTES

De um lado, doravante denominada **CONTRATADA**, ou simplesmente **PROVEDOR DE INTERNET e/ou OPERADORA SCM**, **NET MAIS TELECOMUNICACOES EIRELI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 17.075.239/0001-23, com sede na rua João Luiz Machado, nº. 156, Centro, em Campo do Meio – MG, neste ato, representada por seu representante legal infra-assinado.

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 – CONSIDERANDO QUE:

1.1.1 - *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.

1.1.2. – **PROVEDOR DE INTERNET** e **OPERADORA SCM**, quando designados em conjunto, serão tratados neste instrumento como **CONTRATADAS**.

1.1.3 - *Serviços de conexão à internet*, ou também intitulados de *serviços de acesso à internet*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços

objetos deste Contrato, executados exclusivamente pelo PROVEDOR DE INTERNET e considerados por Lei e normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típicos "Serviços de Valor Adicionado", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.1.4 – *Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços também objetos deste Contrato, executados exclusivamente pela OPERADORA SCM, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

1.1.5 – *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, entre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE.

1.1.6 – *PLANO DE SERVIÇO*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pelas CONTRATADAS, contendo descrições das características dos serviços, o acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação. O *PLANO DE SERVIÇO* aperfeiçoa e integra o presente contrato, sendo parte integrante do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.1.7 – *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo e separado, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE pelo período máximo de 12 meses, tendo como contrapartida a concessão em favor do cliente de determinados benefícios na contratação dos serviços.

1.1.8 – *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), conforme disposto no XIV, do art. 4º, do regulamento anexo à Resolução ANATEL 614/2013.

1.1.9 – A OPERADORA SCM 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 anexo à Resolução ANATEL 614/2013, mais precisamente daquelas previstas nos Artigos 43, 49, 50 e 64 do referido regulamento.

1.1.10 – **DEPARTAMENTO FINANCEIRO/ADMINISTRATIVO**, que é aquele que administra os recursos financeiros de uma empresa. Ele faz o controle da tesouraria, dos investimentos e dos riscos, além do planejamento financeiro da empresa e da divulgação de seus resultados. A função do departamento financeiro é garantir recursos financeiros para que a empresa possa cumprir seus objetivos, mantendo-se ativa e competitiva no mercado. São suas funções:

- Processar os retornos bancários;
- Projetar investimentos;
- Analisar as contas a receber;
- Analisar as contas a pagar;
- Efetuar os pagamentos;
- Realizar a gestão de pessoas;
- Analisar as demandas de compras;
- Realizar as compras;
- Gerir o estoque e a liberação de equipamentos para as equipes;
- Controlar e acompanhar a frota da empresa;
- Realizar agendamento de ativações com os clientes;
- Gerenciar a as equipes terceirizadas;

1.1.11 – **NOC** (Network Operation Center, Centro de Operações de Rede, em inglês) é um local onde se realiza o monitoramento e gestão dos eventos de TI. Através de softwares específicos, uma equipe especializada monitora os alertas gerados pelos ativos de TI. Ativos de TI são os computadores, roteadores, gateways, etc. Essa equipe atua de forma preventiva e proativa com o objetivo de manter o ambiente de TI o mais estável possível. São suas funções:

- Ativação de fibra FTTH
- Suporte ao atendentes do N1
- Suporte aos técnicos de Rua (ativação, manutenção e retiradas)
- Manutenção dos equipamentos de informática da empresa (formatação de micros e notebooks, instalação de programas, remoção de vírus, instalação de impressoras)

- Parceria com equipe de Projetos na implantação, migração e manutenção das redes FTTH, cabo e wireless
- Rotina de Backup dos equipamentos, ativos de rede
- Manutenção, criação e cancelamento de emails (clientes e colaboradores) no servidor de email Zimbra
- Manutenção e limpeza dos Data Center (Centro, Distrito, PGU, VGA)
- Auxílio ao N1 para monitoramento da Rede
- Manutenção, criação e remoção de hosts do Duda
- Documentação da rede Wireless
- Atendimento a clientes (Suporte N2) tanto telefônico como local
- Levantamento de clientes da rede wireless para migração para cabo e fibra
- Atribuição de endereçamento IP Fixo para clientes
- Analisar clientes wireless se é possível aumentar a banda sem a necessidade de trocar equipamentos
- Treinamento técnico para colaboradores
- Manutenção Preventiva:
- Analisar a quantidade de clientes wireless conectados por painel
- Atualizar versão do firmware dos equipamentos, ativos de rede
- Analisar e monitorar as redes a cabo que estão com consumo próximo a 100 Mb para migração para Giga

1.1.12 – DEPARTAMENTO DE SUPORTE que presta serviço de assistência intelectual (conhecimentos), tecnológica a um cliente ou grupo de clientes, com o fim de solucionar problemas técnicos, portanto relacionados a produtos tecnológicos. De maneira geral, o foco do serviço é ajudar o cliente a resolver problemas específicos de um produto. O suporte é dividido em dois tipos: o suporte telefônico e suporte de rua.

São atribuições do suporte telefônico (Suporte N1):

- Aonde temos o contato diretamente com cliente dos municípios de Campo do Meio, Campos Gerais, Carmo do Rio Claro e Conceição da Aparecida.
- através do 0800-591-3168, ou pelos telefones de atendimento de sua cidade, disponíveis no seguinte site: www.netmaismg.com.br, quando estão sem acesso, conexão lenta, problemas técnicos dentre outros

- Sendo o suporte telefônico o primeiro contato do cliente com a empresa, filtrando as informações para melhor atendê-los, visando conciliar as necessidades do cliente com os serviços prestados pela empresa
- O horário de trabalho deste departamento é de segunda a sexta-feira das 08:00 às 17:30 horas e aos sábados das 08:00 às 11:00 horas.
- Damos suporte para clientes da rede a cabo, wireless e Fibra (FTTH);
- Além de suporte técnico por telefone, realizamos o pré-cadastro do cliente para que o mesmo já adquira o produto seja na rede a cabo ou FTTH;
- Somos responsáveis pela parte de monitoramento inicial de toda rede.
- Quando suporte inicial por telefone não é resolvido encaminhamos, através de uma ordem de serviço, uma solicitação para técnico ir até a residência do Cliente.

Já o suporte de rua, é realizado quando o atendimento não é totalmente resolvido pelo suporte N1. Daí passa a ser resolvido diretamente na casa do cliente, sendo os erros mais comuns: erro 651, cabo desconectado, conexão lenta dentre outros. Além de ir até a casa do cliente, o suporte de rua também é responsável por verificar problemas que surgem na rede, seja ela cabeda, wireless, FTTH ou Link dedicado.

1.1.13 – DEPARTAMENTO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO que é a estrutura física onde o objetivo é centralizar o atendimento de pessoas, possibilitando aos clientes, a contratação de serviços, a alteração de planos, a pagamentos de títulos, a reclamações, a cancelamentos e a configuração de roteadores. São atribuições deste departamento:

- Realização de Novos Contratos;
- Alterações de Contratos;
- Cancelamentos de contratos;
- Resolução de Problemas, específicos de cada Cliente;
- Recebimentos de mensalidades;
- Configuração de Roteadores;
- Aberturas de ordens de serviço.

1.1.14 – DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA que é a equipe responsável pela implantação e manutenção de projetos. São atribuições:

- Implantação de Redes Ópticas;
- Implantação de Redes UTP;
- Implantação de Enlaces Wireless;

- Manutenção de Redes Ópticas;
- Manutenção de Redes UTP;
- Manutenção de Enlaces Wireless;
- Execução de Projetos elétricos;

1.1.15 – DEPARTAMENTO DE PROJETOS que é o departamento responsável, por projetar novas tecnologias, implantar tudo o que foi projetado e manter tudo em perfeito funcionamento, juntamente com os demais setores da empresa. Descrição de atividades executadas no setor:

- Projetar redes a cabo UTP, redes FTTH, redes de backbone óptico e redes Wireless.
- Validação dos mesmos citados a cima.
- Desenhar e documentar redes UTP, FTTH e redes de backbone óptico.
- Criação de projetos para aprovação junto a Cemig.
- Levantamento fotográfico urbano.
- Projetos interno conforme a demanda da empresa.
- Levantamento de materiais gastos nos projetos de implantação, manutenção e correção.
- Apoio junto a equipe de infra para implantação de novos projetos, manutenção e correção.
- Apoio junto a equipe nível 1 para esclarecimentos do funcionamento das redes UTP e FTTH.

1.1.16 – PROTOCOLO DE ATENDIMENTO é o numero do chamado, referente a ordem de serviço/atendimento aberto para um cliente, que fez alguma solicitação/reclamação, sendo, pois, a formalização do serviço do suporte.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições 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, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado), a serem disponibilizados nas dependências do CLIENTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no

TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento, bem como de serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2 – A prestação dos Serviços de Conexão à Internet será realizada diretamente pela CONTRATADA, ou por alguma parceira da CONTRATADA, a qual se encontra devidamente autorizada para ofertar os serviços de comunicação multimídia, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, conforme o termo <http://www.netmaismg.com.br/termo-anatel.pdf>.

2.3 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; e do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614, de 31 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

2.4 - A qualificação completa do CLIENTE; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; a garantia de banda contratada, na forma das normas regulamentares aplicáveis; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação e/ou locação; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

2.5 – 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.

2.6 - O serviço de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia (SCM) estarão disponíveis 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.

2.7 - Quando da assinatura 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 de cada serviço, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, e valores referentes aos planos de conexão à internet.

2.8 - Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a mesma, separadamente, um *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, 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.

2.9. As partes reconhecem que os Serviços de Conexão à Internet e os Serviços de Comunicação Multimídia constituem serviços distintos, mas complementares, e a ausência de qualquer um dos serviços impossibilita o CLIENTE ter acesso à rede mundial de computadores.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

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

3.1.1 - Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

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

3.1.3 - Pagamento parcial ou total de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

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

3.2 - Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a

CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

4.1 – Na prestação dos serviços de conexão à internet, a CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um endereço IP (*internet Protocol*) que será dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável).

4.1.1 – 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.

4.1.2 – A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP fixo (invariável) cedido ao CLIENTE, independentemente de prévia comunicação.

4.1.3 - 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).

4.1.4. 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*).

4.2 – 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/econômicos.

4.3. 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.

CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.1 - **São Deveres da CONTRATADA**, dentre outros previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

5.1.1 – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), 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;

5.1.2 – Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do CLIENTE;

5.1.3 – Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, 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 OPERADORA SCM; (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.

5.1.4 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento 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 OPERADORA SCM 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) disponibilizar ao CLIENTE, por qualquer meio, a 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, pelos meios de comunicação utilizados pela OPERADORA SCM, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados; (ix) 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; (x) prestar esclarecimentos ao CLIENTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (xi) 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; (xii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; (xiii) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; e (xiv) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; (xv) manter à disposição da ANATEL e do CLIENTE os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de 02 (dois) anos após solução desses e, sempre que solicitada pela ANATEL ou pelo CLIENTE, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

5.1.5 – Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados com a maior brevidade possível, bem como fornecer imediato esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE.

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

5.2 – A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE, previamente à contratação, informações relativas a todos os Planos de Serviços, seus preços, condições de fruição, motivos que possam degradar a velocidade contratada, características dos serviços e demais informações relativas à prestação dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia dentro de cada plano ofertado.

5.3 – O serviço escolhido pelo CLIENTE será devidamente especificado através de um PLANO DE SERVIÇO que irá compor o TERMO DE CONTRATAÇÃO formalizado entre as partes.

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

5.5 - O CLIENTE reconhece como Direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na Lei nº. 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.

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

5.5.2 – 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.

5.6 - A CONTRATADA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

5.7 – 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 parcerias com outras empresas. Para cada serviço de telecomunicações contratado pelo CLIENTE será formalizado um instrumento contratual específico, separado, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada.

5.7.1 - Quando houver a contratação conjunta de diferentes serviços de telecomunicações, a fruição dos serviços se dará simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço.

5.8 - Nos termos dos Artigos 52 e 53 do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

5.8.1 - 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.

5.8.2 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.

5.9 - Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados aos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

5.9.1 - Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

5.10 - No desenvolvimento das atividades de telecomunicações, a CONTRATADA observará os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

5.11 - A CONTRATADA se compromete a proporcionar meios para que o conteúdo deste instrumento, do TERMO DE CONTRATAÇÃO e do PLANO DE SERVIÇO sejam acessíveis aos portadores de deficiência visual.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

6.1 - São **Deveres do CLIENTE**, dentre outros previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

6.1.1 – 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.

O CLIENTE terá suporte gratuito. Porém em casos onde for detectada que a falha técnica não seja de responsabilidade da CONTRATADA, a mesma se reserva do direito de executar cobrança, inclusive de deslocamentos, mudanças de endereço dentro da mesma cidade, bem como haverá cobrança se o problema detectado não for na rede da CONTRATADA.

Caso o CLIENTE mude para cidade não atendida pela CONTRATADA, a mudança será considerada como causa de rescisão imotivada do contrato firmado.

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

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

6.1.4 – 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.

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

6.1.5 - É de obrigação do CLIENTE garantir que a instalação dos equipamentos necessários à prestação dos serviços não será impedida por obstáculos físicos que comprometam a conclusão dos trabalhos.

6.1.6 - É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

6.1.7 - Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos das CONTRATADAS ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios 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.

6.1.8 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da CONTRATADA e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação dos serviços, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel; (vi) levar ao conhecimento do Poder Público e da CONTRATADA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e (vii) indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

6.1.9 – 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;

6.1.10 – 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 automática do presente instrumento, independente de qualquer formalização de notificação.

6.1.11 – 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.

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

6.2 – Nos termos do Artigo 56 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, o

CLIENTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável: (i) ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas; (ii) à liberdade de escolha da OPERADORA SCM; (iii) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço; (iv) à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços; (v) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; (vi) ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente; (vii) à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70, do Anexo à Resolução ANATEL de nº 614/2013; (viii) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei nº 9 472, de 1997; (ix) ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; (x) ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela OPERADORA SCM; (xi) à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela OPERADORA SCM; (xii) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a OPERADORA SCM, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; (xiii) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; (xiv) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; (xv) a não ser obrigado ou induzido a adquirir 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; (xvi) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a OPERADORA SCM, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada; (xvii) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; (xviii) à continuidade do serviço pelo prazo contratual; (xix) ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; (xx) ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento da OPERADORA SCM, em até 10 (dez) dias.

6.3 - 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.

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

6.4.1. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CLIENTE, este deverá pagar à CONTRATADA no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

6.5 – Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE:

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

6.5.2 – 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;

6.5.3 – 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;

6.5.4 – 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.

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO

7.1 - No PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CLIENTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes ou bits 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 também será previsto no PLANO DE SERVIÇO.

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

7.1.2 - Caso ocorra extrapolação da Franquia de Consumo estipulada no PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CLIENTE, a velocidade de conexão contratada pelo CLIENTE será reduzida para a velocidade indicada no PLANO DE SERVIÇO. A redução da velocidade nos casos de extrapolação da Franquia de Consumo apenas perdurará até o final do mês vigente.

7.1.3 - Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, o CLIENTE poderá optar pela permanência e continuidade da sua velocidade inicial, sendo que, assim que ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, a CONTRATADA comunicará imediatamente ao CLIENTE para que este exerça ou não a faculdade de manter a sua velocidade inicial.

7.1.3.1 - O CLIENTE deverá comunicar à CONTRATADA, através dos seus canais de atendimento, da sua expressa intenção de manter a velocidade inicial contratada durante o mês vigente, hipótese em que será cobrado do CLIENTE um valor pré-determinado pela Franquia Adicional de Consumo, conforme parâmetros previstos no PLANO DE SERVIÇO.

7.2 - Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo prevista no PLANO DE SERVIÇO, a continuidade da prestação dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia sempre será garantida, seja pela redução da velocidade inicial ou mesmo pela contratação do CLIENTE da Franquia Adicional de Consumo.

CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

8.1 - 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 de franquia de consumo; (vii) disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico (viii) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados pela CONTRATADA.

8.2 - A CONTRATADA se reservam o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seus exclusivos critérios, 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.

8.2.1 – 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 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.

8.2.2 – Em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no *Termo de Concessão Condicional de Benefícios* e neste instrumento, proporcionalmente à redução verificada.

8.3 – O Plano de Serviço disponibilizado ao CLIENTE, nos termos do Artigo 63 do Regulamento 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 de cada serviço; (iii) critérios de cobrança; e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável;

8.3.1 – Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o PLANO DE SERVIÇO também disporá sobre: (i) a disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; (ii) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações; (iii) valor da franquia adicional de consumo, quando aplicável; (iv) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo CLIENTE;

8.4 – O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE

CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

8.4.1 – Os Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA ao CLIENTE estarão disponíveis nos endereços eletrônicos: www.netmaismg.com.br.

CLÁUSULA NONA – DO TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS

9.1 – A CONTRATADA, a seu exclusivo critério, poderá ofertar ao CLIENTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo como contrapartida do CLIENTE a fidelidade contratual de acordo com prazo previsto no *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*.

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

9.2.1. 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.

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

9.4 – O *Termo de Concessão Condicional de Benefícios* explicitará os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, mês a mês, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo CLIENTE.

9.5 – Independentemente da concessão ou não de benefícios ao CLIENTE, bem como da assinatura ou não, pelo CLIENTE, do *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, o CLIENTE deverá observar o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO em relação aos serviços de conexão à internet, sendo que a rescisão antecipada dos serviços de conexão à internet acarretará na sujeição do

CLIENTE na multa penal estabelecida neste Contrato, mais precisamente na cláusula 17.6.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO SISTEMA DE ATENDIMENTO PARA AS SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES FEITAS PELO CLIENTE

10.1 – A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo, nos seguintes períodos: de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:30 horas, e aos sábados, das 08:00 às 11:00 horas, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados ou solicitações a serem feitas pelo CLIENTE.

10.1.1 – Centro de Atendimento Telefônico sem custo poderá ser acessado através dos números: 0800-591-3168, ou pelos telefones de atendimento de sua cidade, disponíveis no seguinte site: www.netmaismg.com.br.

10.2 – O CLIENTE poderá obter todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de funcionamento, e ainda os mecanismos de suporte, bem como todas as informações referentes aos Planos de Serviços disponibilizados no site: www.netmaismg.com.br.

10.3 – As reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação feitos pelo CLIENTE perante a CONTRATADA serão recebidos pela Central de Atendimento Telefônico, e serão cadastradas sob um número de protocolo fornecido ao CLIENTE.

10.4 – Para qualquer registro de reclamação, solicitação ou informação feita pelo CLIENTE será gerado o número sequencial de protocolo, com data e hora.

10.4.1 – Os atendimentos pela CONTRATADA referentes às solicitações de reparo apresentadas pelo CLIENTE serão providenciados no prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas, a contar do registro do contato efetuado pelo CLIENTE.

10.4.2 – O pedido de desativação do serviço de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia será concluído pela CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação do CLIENTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido.

10.4.3 – O pedido de suspensão e restabelecimento dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia será concluído pela CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação do CLIENTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido. Para o pedido de suspensão ou restabelecimento dos serviços, o CLIENTE deverá estar em dia com suas obrigações contratuais.

10.5. A CONTRATADA se compromete a manter gravação das chamadas efetuadas pelo CLIENTE ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) dias.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO CLIENTE OU EM DECORRÊNCIA DA INADIMPLÊNCIA DO CLIENTE

DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO CLIENTE

11.1 – O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, da prestação dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia, até duas vezes, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 60 (sessenta) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço, com um desconto da mensalidade à razão de 60% (sessenta por cento).

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

11.1.2 – O prazo de suspensão dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia não utilizado pelo CLIENTE não será cumulativo de um ano para outro.

11.1.3 – Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, os serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA, sendo também reativadas as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

11.2. – Quando ocorrer o pedido de restabelecimento dos serviços suspensos, e houver interesse do

CLIENTE em alterar o endereço de instalação dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia, a alteração fica condicionada à disponibilidade técnica para a reativação dos serviços perante o novo local indicado.

11.2.1 - Havendo viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 16.8 deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

11.2.2 – Inexistindo viabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida neste instrumento em relação ao serviços de conexão à internet, bem como à multa prevista no *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.

11.3 – O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

11.3.1 – Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CLIENTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços contratados em relação ao período de suspensão não utilizado.

DA SUSPENSÃO EM DECORRÊNCIA DA INADIMPLÊNCIA DO CLIENTE

11.4 – Caso seja verificado qualquer outro descumprimento contratual cometido pelo CLIENTE, a exemplo do atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou no PLANO DE SERVIÇO, em período superior a 10 (dez) dias, esta inadimplência poderá implicar, a critério da CONTRATADA, independente de prévia comunicação, na suspensão automática dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia contratados pelo CLIENTE.

11.4.1 – Somente após regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento ocorrerá no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a contar da comprovação efetiva do pagamento realizado pelo CLIENTE.

11.4.2. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual, ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação ao CLIENTE, que continua obrigado ao cumprimento dos termos contratuais, inclusive dos pagamentos avençados.

11.5. – Prolongada a inadimplência do CLIENTE em período superior a 30 (trinta) dias, independentemente da suspensão ou não dos serviços, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, hipótese em que o CLIENTE fica sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos, independentemente de prévia comunicação, visando receber aquilo que lhes é de direito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

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

12.2 – O CLIENTE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de vencimento do documento de cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento contratual.

12.2.1 – A partir da ciência do pedido de contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

12.2.2 - Enquanto a contestação do débito estiver sendo analisada pela CONTRATADA, será realizada a suspensão da exigibilidade do débito contestado pelo CLIENTE. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa.

12.2.3 – A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito, mediante ordem de serviço respectiva.

12.2.3.1 – 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.

12.2.3.2 - 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, ou, caso não haja contrato vigente, será realizado o estorno do crédito, via conta bancária.

12.2.3.3 – 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 TERCEIRA – DOS PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPARO

13.1 - As instalações dos serviços de conexão à internet e dos serviços de comunicação multimídia serão efetuadas pela CONTRATADA de acordo com o prazo definido no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.1.1 - O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade de quaisquer da CONTRATADA.

13.1.2 – A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada a utilização desta rede para disponibilizar os serviços objeto deste contrato para terceiros, sob pena de sujeição do CLIENTE ao disposto na Cláusula 6.4.1 deste Contrato, dentre outras penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

13.2 – A CONTRATADA poderá realizar interrupções ou degradações programadas nos serviços de comunicação multimídia para atividades de manutenção, ampliação ou similares, devendo comunicá-las ao CLIENTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, por e-mail e/ou através de disponibilização de anúncio em seus endereços na internet: www.netmaismg.com.br.

13.3 - Em virtude da interrupção ou degradação programada, o CLIENTE terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

13.4 - Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço que ocasione reparo não programado, a CONTRATADA deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, desde que o CLIENTE tenha o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO que descreva a interrupção ou degradação.

13.5 - O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação programada ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente.

13.6 - A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.

13.7 - A CONTRATADA atenderá às solicitações do CLIENTE, mediante a ordem de serviço decorrente do PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, para reparos nos serviços no prazo de até 72 (setenta e duas) horas da comunicação efetuada pelo CLIENTE.

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

13.9 - A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de conexão à internet e 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, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede, falhas em seus equipamentos e instalações, rompimento parcial ou total dos meios de rede, motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

13.10 – 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.

13.11 – Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade, nos termos das cláusulas 13.3 e 13.4, ambas deste instrumento.

13.12 – 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 QUARTA – DA ANATEL

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 também 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 – DA DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS A TÍTULO DE LOCAÇÃO OU COMODATO

15.1 - A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

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

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

15.2 - Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou impréstável para uso, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

15.2.1 - Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao

pagamento da multa penal prevista na Cláusula 19.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

15.2.2 - Em qualquer das hipóteses previstas nos Itens 15.1.1, 15.2 e 15.2.1, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, ficam a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, independentemente de prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

15.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seus exclusivos critérios, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

16.1 – Pelos serviços de conexão à internet, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

16.2. Pelos serviços de comunicação multimídia, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

16.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO poderá discriminar os valores que serão pagos por cada serviço.

16.3.1 - No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago pelo CLIENTE em virtude da locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as partes convencionaram a disponibilização dos equipamentos mediante comodato.

16.3.2 – O PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CLIENTE poderá constar no TERMO DE CONTRATAÇÃO, logo, todas as tratativas comerciais e as condições de prestação dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia propostos no PLANO DE SERVIÇO também estarão descritas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e eventual REGULAMENTO.

16.4 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida às CONTRATADAS, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: **(i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; e (ii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iii) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.**

16.5 - Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação positiva do IGPM/FGV.

16.6 - 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:

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

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

16.6.3 – Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços de conexão à internet ou 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;

16.6.4 - Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

16.7 - 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, independentemente de prévia notificação.

16.8 - O não recebimento da cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pelas suas Centrais de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do boleto bancário.

16.11 - Os serviços serão prestados pela CONTRATADA, na modalidade "pós pago", ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação ou na modalidade de cobrança para pré-pago, em que o pagamento do CLIENTE deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços, a ser identificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.12 - 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.

16.13 - 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.

16.14 - 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 vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

17.2 - Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, independentemente de prévia notificação, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

17.2.1 - Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

17.2.2 - Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta) dias;

17.2.3 - Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica;

17.2.4 - Mudança do CLIENTE para cidade não atendida pela CONTRATADA;

17.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, mediante solicitação de PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

17.3.1 - Em caso de notificação expressa do CLIENTE à CONTRATADA, a qualquer momento. Neste caso, sendo a rescisão efetuada antes do decurso do prazo de vigência contratual, o CLIENTE fica sujeito à multa penal prevista na cláusula 17.6 em relação aos serviços de conexão à internet. E no tocante aos serviços de comunicação multimídia, se o CLIENTE estiver sujeito à fidelidade contratual, devido a assinatura do *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, o mesmo ficará sujeito às penalidades previstas no referido *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*.

17.3.2 - Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

17.3.3 - Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

17.3.4 - Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

17.3.5 - 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 contados da data de sua ocorrência.

17.4 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

17.4.1 - A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.

17.4.2 - A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

17.4.3 - A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos.

17.5 - A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

17.6. Especificamente no tocante aos serviços de conexão à internet, a rescisão (ou redução) antecipada do contrato a pedido ou por culpabilidade do CLIENTE, antes do decurso do prazo de vigência contratual, acarretará no pagamento pelo CLIENTE de uma multa penal compensatória, na quantia equivalente a **30% (trinta por cento)** da remuneração mensal aplicável ao serviço de conexão à internet, multiplicado pelo número de meses de contratação remanescentes, conforme definido neste Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇOS. Em caso de redução dos serviços, esta multa penal incidirá sobre o valor reduzido por solicitação do CLIENTE, multiplicado pelo número de meses de contratação remanescentes;

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 (computadores) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

18.2 - Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

18.3 - Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do 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, falhas na Internet, na infraestrutura da CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.



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.

18.7 - Caso a CONTRATADA sejam acionadas 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 locação. É vedado inclusive o repasse para pessoas jurídicas dos serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas.

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 pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos dos Artigos 52 e 53 do Regulamento anexo à Resolução ANATEL de nº 614/2013, logo, em hipótese alguma, a CONTRATADA poderá ser responsabilizada pela manutenção destes registros.

18.10.1 – Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e Registros de Conexão do CLIENTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, pela autoridade policial, pela ANATEL, ou por outra autoridade legalmente investida desses poderes, esta disponibilização não será considerada quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderão ser responsabilizadas 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.

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. 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 conexão à internet e 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 disponibilidade e o desempenho do serviço está diretamente ligada ao desempenho dos equipamentos do ASSINANTE, não ficando a PRESTADORA responsabilizada caso os equipamentos utilizados não sejam adequados para o bom uso dos recursos disponibilizados na Internet. A PRESTADORA

garante, na forma da legislação, a velocidade e qualidade da transferência de dados efetuada fora da sua rede, vez que o serviço fornecido consiste em uma complexa rede de sistemas de informação interligados, os quais se encontram fora do controle da PRESTADORA.

18.18 – A responsabilidade 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 de cada uma das partes está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO, Plano de Serviço, Termo de Benefícios e eventuais ANEXOS.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS PENALIDADES

19.1 - No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a **30% (trinta por cento)** da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e no PLANO DE SERVIÇO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA CONFIDENCIALIDADE

20.1 - 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 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.

20.2 - 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

21.1 - As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

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

21.3 - O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

21.4 - Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

21.5 - As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

21.6 - As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

21.7 - A CONTRATADAS poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inadequado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na 19.1 deste contrato.

21.8 – O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.

21.9 – A CONTRATADA poderá exigir do CLIENTE a apresentação de documento válido para comprovar que o CLIENTE é efetivamente quem diz ser.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

22.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Campos Gerais – MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Campos do Meio, 10 de maio de 2019.

Paula Helena Meyer
NET MAIS TELECOMUNICACOES EIRELI

17.075.239/0001-23
NET MAIS TELECOMUNICAÇÕES

JOÃO LUIZ MACHADO, 156
CENTRO - 37165-000 - CAMPO DO MEIO - MG

Cartório Reg. Tit. Doc. e Civil P. Jurídicas Anateli do Carmo Brito - Oficial					
Rua Coronel Carlos Caiafa, 772 - Centro, Campos Gerais - MG Fone: (35)3853-2307					
Código 5202-7 5550-9 8101-8		Total			
Qtd	1	1	39	41	
PROTOCOLO Nº 8451 REG Nº 2228 - LIV B-60 - PÁG 1					
Campos Gerais, MG, 16 de maio de 2019. Anateli do Carmo Brito - Oficial					
Despesas	Emolumento	ISS	Recompe	TFJ	Total
	278,37	8,37	16,75	88,82	392,31
Poder Judiciário - TJMG - Corregedoria Geral de Justiça 1º Ofício Cartório Reg. Tit. Doc. e Civil P. Jurídicas					
Selo Número: AYJ27082 - Cód. Seg.: 5834.1400.5833.4616					
Total de atos: 41 / Emol: 295,12 TFJ: 88,82 Total: 383,94					
Consulte a validade deste Selo no site: https://selos.tjmg.jus.br					

