

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia que se celebram, de um lado a empresa NetCaster Solutions, inscrita no CNPJ/MF sob n. 17.535.861/0001-77, situada na Rua São Paulo, 155 SI04 – Jd. Bordon em São José do Rio Preto-SP aqui representada pelo seu representante legal doravante denominado CONTRATADA, do outro lado, denominada ASSINANTE, representada pelo Plano de Serviço devidamente assinado em 2 (duas) vias de iguais teor e valor.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:

1.0 – A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar e fornecer referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.009792/2018-41 - Ato de Autorização nº 2342 de 28 de março de 2018, publicado no D.O.U. em 03/04/2018.

1.1 – 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.

1.2 – O objeto do presente contrato se trata do fornecimento de Internet via cabo (fibralan) e/ou fibra óptica, que consiste em possibilitar o acesso à internet por meio de banda larga.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES

2.0 - De acordo com a legislação vigente e para os efeitos do contrato regulado por estas Condições Gerais, os termos abaixo indicados, empregados no singular ou no plural, têm o seguinte significado:

- (a) ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Órgão encarregado da regulamentação do mercado e dos serviços de telecomunicações no Brasil;
- (b) SCM: Serviço de Comunicação Multimídia, na forma definida pela agência nacional de telecomunicações – Anatel;

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

3.0 - Tendo em vista que o SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET prestado pela CONTRATADA consiste em possibilitar o acesso à internet, sem aplicações de conteúdo específico, a CONTRATADA não terá qualquer responsabilidade pelo conteúdo oferecido pelos Provedores de Serviço de Internet ou por outros Serviços de Valor Adicionado, nem pela garantia de velocidade plena, sem limitação de horários.

3.1 - Deverá a CONTRATADA prestar o Serviço de Comunicação Multimídia conforme condições estabelecidas no contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do Serviço perante o ASSINANTE;

3.2 – A CONTRATADA em qualquer caso continuará responsável perante a ANATEL e o ASSINANTE pela prestação de serviços;

3.4 – As relações entre a CONTRATADA e terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a ANATEL;

3.5 – Na hipótese da CONTRATADA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra operadora de SCM de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede caracterizar-se à situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte da rede da prestadora ASSINANTE.

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

3.7 – Face às reclamações e dúvidas dos ASSINANTES, a CONTRATADA fornecerá imediato esclarecimento e buscará sanar o (s) problema (s) com a maior brevidade possível;

3.8 – Em caso de interrupção ou degradação da qualidade dos serviços, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos quando solicitado pela CONTRATANTE;

3.9 – Havendo a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, a CONTRATADA comunicará aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na mensalidade na proporção de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas, a pedido da CONTRATANTE;

3.10 – O desconto será efetuado na próxima mensalidade em aberto ou outro meio indicado pelo ASSINANTE;

3.11 – Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

3.12 – A CONTRATADA apresentará 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 a área de cobertura e os valores aferidos pela CONTRATADA em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

3.13 – Cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

3.14 – Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

3.15 – Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, as obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

3.16 – Entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

3.17 – Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvos nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

3.18 – Estarão disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa de conexão de equipamentos sem justificativa (fundamento) técnica comprovada;

3.19 – Prestará esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas a fruição dos serviços;

3.20 – É obrigação da CONTRATADA observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

3.21 – Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;

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

3.23 – Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;

3.24 – Caso ocorra situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes;

3.25 – A CONTRATADA zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto;

3.26 – A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;

3.27 – A CONTRATADA manterá os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus ASSINANTE pelo prazo mínimo de um ano;

3.28 – Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao presente contrato, 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 critério objetivo de preço, condições de entrega e especificações técnicas na regulamentação pertinente;

3.29 – Na contratação de que trata o caput deste artigo, 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, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005;

3.30 – A CONTRATADA, no decorrer do contrato acompanhará o desenvolvimento das atividades de telecomunicações, observando os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente;

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS DA CONTRATADA:

4.0 – A CONTRATADA poderá empregar para a prestação dos serviços equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

4.1 - Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços;

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGACÕES DO ASSINANTE:

5.0 – Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos, e as redes de telecomunicações;

5.1 - Preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

5.2 – Efetuar o pagamento pontualmente referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste contrato e legislação aplicável;

5.3 – Constitui dever do assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

5.4 – Somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS DO ASSINANTE:

6.0 – O ASSINANTE será atendido, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela Anatel e dentro das condições do presente contrato;

6.1 – 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;

6.2 – A substituição do seu código de acesso se for o caso, nos termos da regulamentação;

6.3 – A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

6.4 – A continuidade da prestação do serviço pelo prazo contratual;

CLÁUSULA SÉTIMA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

7.0 – A prestação do serviço reger-se-á de acordo com os termos do presente contrato, normas vigentes e demais condições estabelecidas ou que vierem a ser definidas pelo Poder Concedente.

7.1 – O telefone da central de atendimento da Anatel Agência Nacional de telecomunicações é 1331, endereço: SAUS Quadra 06, bloco E e H, CEP: 70.070-940 – Brasília DF e endereço eletrônico <http://legislacao.anatel.gov.br/>, onde o cliente poderá encontrar cópia integral da Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013 da Anatel.

CLÁUSULA OITAVA – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E O ENDEREÇO ELETRÔNICO DA CONTRATADA

8.0 - O endereço eletrônico da CONTRATADA é noc@netcaster.us e a central de atendimento é (17) 3512-2931 onde o assinante poderá encontrar informações sobre o serviço.

8.1 - No caso de solicitações e/ou reclamações por intermédio da Central de Atendimento ao Assinante o atendimento será realizado com um questionamento preliminar e se necessário agendamento de uma visita de um técnico presencial no endereço de instalação do ASSINANTE;

8.2 - No caso de solicitações e/ou reclamações Presencial, através do Setor de Atendimento o ASSINANTE será respondido por pessoa devidamente qualificada para receber, orientar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação efetuada.

8.3 - O telefone disponível para atendimento ao cliente é: (17) 3512-2931 das 08:00 às 11:30 horas e das 13:30 as 18:00 horas de segunda a sexta-feira, e das 08:00 às 12:00 horas aos sábados.

8.4 - O assinante também poderá entrar em contato através do endereço de correspondência, Rua São Paulo, 155 – Sala 04 – Jardim Bordon – São José do Rio Preto-SP, ou se preferir dirigir-se a este endereço no balcão de atendimento ao cliente.

8.5 – Atender aos chamados técnicos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da data e hora da abertura do chamado, salvo casos de impossibilidade por força maior (chuvas fortes, quedas de postes, falhas de terceiros, etc).

CLÁUSULA NONA – DO PARÂMETRO DE QUALIDADE.

9.0 – Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

9.1 – Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

9.2 – Emissão de sinais de eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação (caso sejam utilizados estes meios);

9.3 – Divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto às alterações de preços e condições de fruição do serviço;

9.4 – Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

9.5 – Número de reclamações contra a CONTRATADA;

9.6 – 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;

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

10.0 - TAXA DE ADESÃO, TAXA DE SERVIÇO E TAXA DE DESCONEXÃO: Pelo direito de acesso ao SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET, o ASSINANTE pagará à CONTRATADA a TAXA DE ADESÃO, ajustada no PLANO DE SERVIÇOS, na proporção e nas condições nela indicadas. O ASSINANTE pagará ainda à CONTRATADA, conforme o caso, TAXA DE SERVIÇO pela prestação dos serviços adiante especificados, de forma exemplificativa, e de outros que forem oferecidos pela CONTRATADA, conforme tabela no Plano de Serviços.

(a) Taxa de instalação é o valor a ser pago pelo ASSINANTE em função da instalação, no local ou remota, ajuste, configuração dos equipamentos necessários para a prestação do SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET VIA RÁDIO;

(b) Taxa de desconexão por inadimplência contratual;

(c) Taxa de mudança de endereço;

(d) Taxa de visita improdutiva é o valor a ser pago pelo ASSINANTE, quando for feita solicitação de conserto e a falha não for atribuível à CONTRATADA ou ainda o ASSINANTE não permitir acesso da CONTRATADA às dependências onde esteja instalado o SISTEMA DE ACESSO À INTERNET, por qualquer motivo, inclusive devido à ausência do assinante às referidas dependências no ato da visita;

(e) Taxa de cessão de assinatura é o valor a ser pago pelo ASSINANTE no caso de transferência de titularidade;

(f) Taxa de assistência técnica em geral,

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS VALORES:

11.0 - Pela prestação de SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET, o ASSINANTE pagará à CONTRATADA a MENSALIDADE estipulada no PLANO DE SERVIÇOS, pela forma, na proporção e nos vencimentos ali estabelecidos. As MENSALIDADES serão devidas posteriormente à prestação de serviço, sendo a primeira relativa ao período compreendido entre a data de instalação e o último dia do respectivo mês e as demais referentes ao período inteiro de um mês calendário e poderão ser cobradas através de boletos bancários.

11.1 - Os valores deste contrato não sofrerão reajustes em um prazo mínimo de 12 meses, ressalvo a menos que a Lei venha

regular a matéria de modo diverso por meio do Índice do IGP – M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou no caso de sua extinção ou da ausência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda de poder da Moeda Nacional ocorrida no período.

11.2 - Aluguel/Compra de Equipamentos: o ASSINANTE pagará ainda, conforme o caso e mediante especificação no plano de serviços, o preço do aluguel mensal ou da compra de equipamentos. Se o ASSINANTE já possuir esses equipamentos, os quais deverão ser aprovados pela CONTRATADA, será devida a taxa de adaptação, caso sejam necessários à conexão de aparelhos de retransmissores dos serviços contratados. A lista de equipamentos compatíveis com a rede da CONTRATADA está disponível para consulta através da Central de Atendimento (17 – 3512-2931).

11.3 - Encargos por atraso no pagamento: O atraso do ASSINANTE no pagamento de quaisquer faturas/cobrança implicará, de pleno direito, incidência de multa de **2% (dois por cento) e de juros de mora à razão de 0.33% (zero ponto trinta e três por cento)** ao dia, calculados pro rata dia sobre o valor total devido, ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, a partir do respectivo vencimento até a data do seu efetivo e integral pagamento. A par disso, caso a CONTRATADA venha a utilizar serviços de terceiros para cobrança do débito, deverá o ASSINANTE pagar, ainda, o preço daqueles serviços, prefixados em 15% (quinze por cento) do valor do débito, se o pagamento se fizer amigavelmente, e em 20% (vinte por cento), em caso de procedimento judicial.

11.4 - GUARDA DO EQUIPAMENTO: O ASSINANTE ficará responsável pela guarda dos equipamentos locados ou cedidos em comodato, na forma dos artigos 579 a 585 do código Civil Brasileiro, durante o prazo do CONTRATO DE ADESÃO, conforme Plano de Serviço.

11.5 - INADIMPLENTO CONTRATUAL: A CONTRATADA poderá suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do CONTRATANTE, desde que notifique o CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (Dez) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

11.6 - Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 200Kbps de Download por 200Kbps de Upload.

11.7. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 24 (horas), a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

11.8. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CONTRATANTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CONTRATANTE, o que este concorda e reconhece.

11.9. Transcorridos 5 (cinco) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o CONTRATANTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao

CONTRATANTE.

11.10. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o CONTRATANTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao CONTRATANTE, hipótese em que o CONTRATANTE ficará 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.

11.11. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA notificará o CONTRATANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, da rescisão contratual, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço ou telefone do CONTRATANTE constante de sua base cadastral.

11.12 – O restabelecimento da prestação do serviço para a CONTRATANTE fica condicionado ao pagamento de todos os débitos existentes.

11.13 - Caso o ASSINANTE não pague o débito, mesmo após a desabilitação, o CONTRATO DE ADESÃO poderá ser rescindido.

11.14 - RESPONSABILIDADE POR FATO DE TERCEIRO OU FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO: Reconhecendo que a CONTRATADA é mera distribuidora de sinais, o ASSINANTE a isenta de qualquer responsabilidade pela interrupção de suas atividades em decorrência de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, de modo especial, nos casos de falta ou quedas bruscas de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema de distribuição para reparo ou manutenção na rede externa; interrupção de sinais pela PROGRAMADORA e características técnicas dos aparelhos receptores do ASSINANTE que prejudiquem a recepção do sinal e limitações técnicas alheias à vontade da CONTRATADA.

11.15 - A CONTRATADA não se responsabiliza pelos equipamentos dos ASSINANTES em casos de danos físicos e lógicos, incluindo queima de placas, fontes, infecção de vírus, instalação de software, ataques oriundos da rede interna do ASSINANTE ou Internet ou por mal-uso do SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.

11.16 - SUSPENSÃO DAS FUNÇÕES DO APARELHO RECEPTOR: O ASSINANTE tem conhecimento de que algumas funções de seu aparelho receptor conhecido como SISTEMA DE ACESSO À INTERNET poderão ficar suspensas enquanto durar a prestação daquele serviço, isentando a CONTRATADA pelo fato.

11.17 - PRAZO DA INSTALAÇÃO: A CONTRATADA promoverá a instalação do SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo estipulação em contrário constante do PLANO DE SERVIÇOS, contando-se esse prazo da data da aceitação do PLANO DE SERVIÇOS pela CONTRATADA ou, sempre que necessário, da apresentação, pelo ASSINANTE, de autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, ainda, do término das obras.

11.18 - OBRAS CIVIS: Caso a conexão de seu terminal ao SISTEMA DE ACESSO À INTERNET exija a realização de obras civis, caberá ao ASSINANTE adotar todas as providências necessárias para a realização de tais obras e arcar com todos os custos decorrentes.

11.19 - MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ACESSO À INTERNET: Caberá exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade pela manutenção do SISTEMA DE ACESSO À INTERNET, compreendendo a adoção dos cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do SISTEMA

DE ACESSO A INTERNET, podendo a referida manutenção ser realizada por terceiros, a critério da CONTRATADA, e sob a sua inteira responsabilidade.

11.20 - É expressamente vedado ao ASSINANTE: (a) proceder a qualquer alteração nas redes internas ou externas de distribuição dos sinais ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es); (b) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA manipule as redes internas e ou/externas ou qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA manipule as redes internas e/ou externas, ou qualquer outro equipamento que as componha; (c) acoplar equipamentos ao sistema de acesso à internet vai cabo que permitam a recepção de modalidade não assinante pelo ASSINANTE com a CONTRATADA. Verificada a infração, poderá a CONTRATADA promover a suspensão ou desligamento do serviço de acesso à Internet.

11.21 - ACESSO DA CONTRATADA ÀS INSTALAÇÕES: A CONTRATADA terá livre acesso, mediante Aviso Prévio de 7 (sete) dias e com a anuência do ASSINANTE e na sua presença, às dependências onde esteja instalado o SISTEMA DE ACESSO À INTERNET, para verificação do cumprimento das condições contratuais e da qualidade de prestação do SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET. Na hipótese de impedimento do exercício desse direito a CONTRATADA poderá proceder com a suspensão imediata da prestação dos serviços ou à rescisão do CONTRATO DE ADESÃO, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

11.22 - FINALIDADE DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET: é prestado exclusivamente para uso individual de cada ASSINANTE, ficando expressamente vedada a utilização da configuração oferecida ao ASSINANTE para fins de compartilhamento, cessão, comercialização, transmissão em locais de acesso público, reprodução, ou qualquer outra utilização econômica pelo ASSINANTE, e no caso das modalidades RESIDENCIAL e COMERCIAL, o ASSINANTE não poderá disponibilizar a terceiros, através do SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET, Servidores Web, FTP e outros, sujeitando-se o infrator às sanções previstas no Código Penal Brasileiro, bem como aos procedimentos de ordem civis cabíveis (salvo por autorização por escrito da CONTRATADA).

11.23 - ELEVÇÃO DO CUSTO: Ocorrendo elevação do custo dos serviços prestados pela CONTRATADA, em decorrência exemplificativamente, de aumento real no custo do transporte de sinais e da criação ou aumento da alíquota de tributos e contribuições que incidam ou venham a incidir sobre a prestação dos serviços (objeto do contrato de adesão), a mensalidade poderá ser aumentada proporcionalmente pela CONTRATADA, independentemente e de qualquer procedimento de revisão, sem prejuízo do reajuste previsto no item 12.2 mediante simples notificação dirigida ao ASSINANTE. Caso o aumento do custo torne inviável a prestação dos serviços, ou a legislação vigente à época da revisão de preço estipulada nesta cláusula não permita sua aplicação, fica assegurada à CONTRATADA a resolução do contrato por onerosidade excessiva, sem ônus para qualquer das partes, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ao ASSINANTE.

11.24 - MUDANÇA DE ENDEREÇO NA CIDADE. O ASSINANTE: após a quitação da TAXA DE ADESÃO e estando em dia com as MENSALIDADES, terá a faculdade de solicitar, por escrito, ou via e-mail: noc@netcaster.us com 7 (sete) dias úteis de antecedência, a transferência do local de instalação para outro endereço na mesma cidade, observadas as possibilidades técnicas do local onde se promoverá a nova instalação SISTEMA DE ACESSO À INTERNET e os prazos de instalação então praticados pela CONTRATADA, mediante o pagamento da TAXA DE SERVIÇO vigente na data do pedido de transferência.

11.25 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE MANUTENÇÃO: Desde que o ASSINANTE esteja em dia com suas obrigações contratuais, a CONTRATADA, ou quem esta indicar, prestará ao ASSINANTE os serviços de assistência técnica de MANUTENÇÃO por ele solicitados, conforme tabela de preços praticada à época pela CONTRATADA, que estará disponibilizada na Central de Atendimento ao Assinante CAA pelo telefone 17-3512-2931. As

visitas improdutivas devido à ausência do ASSINANTE ou ainda em decorrência da não autorização de acesso ao imóvel, serão cobradas do ASSINANTE.

11.26 - **POLÍTICA DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA:** A violação e/ou abusos contra as normas de privacidade e segurança podem levar à advertência, bloqueio temporário e até mesmo ao cancelamento do serviço de acesso à internet, podendo a CONTRATADA informar as autoridades legais os usuário que as infringirem.

11.27 - **DADOS PESSOAIS.** O ASSINANTE: garante que os dados pessoais (nome completo, endereço, telefone, CPF, carteira de identidade, etc.) fornecidos à CONTRATADA são verdadeiros, e obriga-se a comunicar quaisquer alterações, imediatamente após a sua ocorrência.

11.28 - **FILTRO DE CONEXÕES.** A CONTRATADA: utiliza filtros de portas TCP e UDP abaixo de 1024, com exceções das portas utilizadas para VPN (Virtual Private Network) nos produtos Residenciais e Comerciais, com a finalidade de aumentar a segurança do assinante. A CONTRATADA poderá implementar filtros em portas em qualquer momento para bloqueio de ataques externos, disseminação de vírus ou qualquer outra finalidade.

11.29 - **SPAM:** A CONTRATADA não autoriza o uso de suas redes de computadores para o envio de mensagens de e-mail não solicitadas, ou não consentidas previamente, aos seus assinantes, usuários, ou a qualquer destinatário que tenham por finalidade "spam", incluindo: (a) enviar e-mails com publicidade de produtos, serviços ou entidades, de qualquer natureza; (b) enviar mensagens em massa, não solicitadas, ou não consentidas previamente, a um grupo de destinatários; (c) oferecer ou disponibilizar, lista de endereços eletrônicos; (d) enviar, transmitir ou disponibilizar, em qualquer forma, qualquer mensagem ou arquivo com o objetivo de difamar, insultar ou ensejar constrangimento relacionado à discriminação por raça, sexo, origem, cor, idade, condição social, porte de deficiência, incapacidade, crença política ou religiosa; (e) utilizar os serviços da CONTRATADA para o trânsito de mensagens de e-mail com cabeçalhos inválidos ou alterados, de forma a dificultar ou impedir a identificação da sua origem, ou mensagens enviadas através de servidores de e-mail de terceiros, sem a autorização dos respectivos responsáveis (relaying). A CONTRATADA poderá adotar todas as medidas técnicas possíveis para evitar o uso de sua rede de computadores para o envio, trânsito ou armazenamento de spam, incluindo, mas não se limitando, ao bloqueio de remetentes ou servidores de e-mail de outros domínios, pelo tempo que considerar necessário, ou até que os responsáveis pelo domínio em questão tenham demonstrado, de forma satisfatória a adoção de medidas preventivas eficazes contra o envio de spam.

11.30 - **SEGURANÇA:** São vedadas as seguintes práticas: (a) violar ou tentar violar os sistemas de segurança dos recursos computacionais da CONTRATADA e/ou de terceiros, bem como quebrar ou tentar descobrir a identificação ou senhas de terceiros; (b) utilizar o acesso para obter softwares ou informações, de qualquer natureza, amparadas por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvos se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações; (c) enviar pacotes de dados IP, utilizando endereços IP que não lhe pertencem, ou não lhe foram designados, com o intuito de mascarar sua identidade quando da utilização dos recursos da CONTRATADA; (d) executar testes de vulnerabilidade nos sistemas e redes da CONTRATADA ou de qualquer outra CONTRATADA, colocando a prova sua segurança; (e) enviar, disponibilizar ou transmitir mensagens que contenham vírus ou outro código, arquivo ou objeto que possa causar danos de qualquer natureza ao serviço utilizado e/ou às pessoas que dele se utilizam ou qualquer outro código que entre em desacordo com as leis ou com as melhores práticas de mercado. Interferir no serviço prestado a outros Clientes, bem como provocar o congestionamento, proposital ou não, de redes ou cometer ações, deliberadas ou não, que sobrecarreguem um servidor ou bloqueiem seu acesso à Internet; (f) tentar burlar os equipamentos conectados à rede (Cable Modem e Roteadores para) obtenção de maior velocidade; (g) alterar o local de instalação dos equipamentos da CONTRATADA ou do próprio cliente sem a autorização da CONTRATADA; (h) destruir ou corromper dados e

informações de terceiros; (i) violar a privacidade de terceiros; (j) outros usos que violem a legislação vigente no Brasil.

11.31 - A CONTRATADA manterá o endereço eletrônico: noc@netcaster.us para que os seus ASSINANTES ou qualquer outro usuário de Internet possa reportar incidentes de segurança, abusos ou violação de regras. Todos os e-mails encaminhados deverão conter logs comprobatórios e informações para contato pela CONTRATADA.

11.32 - A CONTRATADA poderá fornecer informações relativas aos abusos e violações de regras práticas de utilização aos seus provedores parceiros e fornecedores de infra-estrutura de rede.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS PRAZOS:

12.0 – O presente contrato tem prazo de 01 (um) ano, prorrogável por iguais períodos automaticamente, caso nenhuma das partes se manifeste contrário.

12.1– O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer momento por uma das partes, com aviso prévio de 30 (trinta) dias nesse caso, ao cumprimento de suas obrigações contratuais nos 30 dias de subsequentes à solicitação de cancelamento do serviço, inclusive as relativas a TAXA DE ADESÃO que tenham sido parceladas por opção do ASSINANTE; (b) sejam desligados, na forma da Cláusula 6, os sinais do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais previstos;

12.2– O presente contrato só poderá ser modificado ou suplementado por mútuo entendimento entre as partes, mediante a elaboração de uma alteração contratual (Termo Aditivo), assinado por seus representantes legais, sucessores ou substitutos, ou quem estiver no uso de competência delegada para este fim.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO E SUSPENSÃO DO CONTRATO:

13.0 - RESCISÃO:

13.1 – O Contrato de adesão poderá ser rescindido nas hipóteses previstas a seguir, não sendo devida nenhuma indenização de uma parte à outra, ficando o ASSINANTE obrigado ao pagamento dos débitos existentes, seja a que título for, inclusive as relativas a TAXA DE ADESÃO que tenham sido parceladas por opção do ASSINANTE. Sejam desligados, os sinais do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais previstos;

13.2 - Quando o pedido de rescisão for feito pela internet, a CONTRATADA deve assegurar que o cliente formalize o pedido de cancelamento e concorde com o mesmo;

13.3 - Quando o pedido de rescisão for feito no setor de atendimento, a confirmação do recebimento deve ser entregue imediatamente ao assinante, mediante recibo;

13.4 - Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deve ser enviada no prazo máximo de vinte e quatro horas após o recebimento da correspondência pela prestadora ou no próximo dia útil.

13.5 - Poderá ainda ser rescindido pela CONTRATADA nas seguintes hipóteses: (a) se o endereço indicado pelo ASSINANTE na PROPOSTA DE ADESÃO para a instalação do SISTEMA não apresentar as condições técnicas para conexão do SISTEMA DE ADESÃO operado pela CONTRATADA, hipótese em que esta devolverá ao ASSINANTE a TAXA DE ADESÃO porventura paga; (b) se o Condomínio em que deva ser instalado o SISTEMA DE ACESSO À INTERNET não autorizar a instalação do referido sistema no endereço, hipótese em que a CONTRATADA devolverá

ao ASSINANTE a TAXA DE ADESÃO porventura paga; e (c) se o ASSINANTE infringir quaisquer dos dispositivos das Condições Gerais, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais previstos, bem como ao pagamento da TAXA DE DESCONEXÃO.

13.6 - DEVOLUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS: Em qualquer das hipóteses de rescisão contratual, deverá o ASSINANTE devolver à CONTRATADA, em local por ela determinado e em bom estado de conservação, os bens que lhe forem cedidos em regime de comodato, no prazo máximo de dez (10) dias, contados data de rescisão, respondendo, até que o faça, pelo normal pagamento das mensalidades, devendo indenizar a CONTRATADA por qualquer custo incorrido com a reparação ou substituição dos referidos bens, conforme Plano de Serviço.

13.7 – Caso os bens cedidos em comodato não estejam à época da devolução, em bom estado de conservação, o ASSINANTE reembolsará à CONTRATADA o valor correspondente ao seu conserto, conforme Plano de Serviço.

13.1 – SUSPENSÃO:

13.1.1 - O ASSINANTE adimplente pode requerer à CONTRATADA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço. É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão;

13.1.2 - O ASSINANTE tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito. A CONTRATADA tem o prazo de vinte e quatro horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento;

13.1.3 - Para a contestação de débitos o ASSINANTE deve enviar solicitação via E-mail para o endereço eletrônico: noc@netcaster.us ou ainda por carta para o endereço da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

14.0 - NOVAÇÃO: O não-exercício, pelas partes, dos direitos decorrentes do CONTRATO DE ADESÃO, não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo as partes exercê-los a qualquer tempo.

14.1 - ALTERAÇÕES DO CONTRATO: A CONTRATADA poderá ampliar o objeto do CONTRATO DE ADESÃO, agregar outros serviços aos que tenham sido antes especificados e introduzir modificações na prestação de serviços mediante alteração destas Condições Gerais, mediante comunicação escrita ao ASSINANTE com antecedência mínima de trinta dias, mensagem lançada no documento de cobrança mensal, ou envio de mensagem SMS. Nesses casos, presumir-se-á aceitação do ASSINANTE, no caso de ausência de manifestação de sua parte ou da prática de atos ou ocorrência de fatos que configurem aquela aceitação ou impliquem sua adesão e permanência no SISTEMA DE ACESSO À INTERNET.

14.2 - SUCESSÃO: O CONTRATO DE ADESÃO obriga as partes, seus herdeiros e sucessores ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

14.3 - FORO: O foro para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste instrumento e do PLANO DE SERVIÇOS, será o da comarca o Assinante.

_____/_____/_____
Data

ASSINANTE

CONTRATADA