

CONTRATO DE ACESSO À INTERNET NA MODALIDADE ACESSO COMPARTILHADO

O presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia - SCM disciplina os termos e condições mediante as quais o serviço será prestado por

INNOVANET Telecom LTDA., empresa de telecomunicações estabelecida na Rua Humberto do Carmo Almeida, 10, Penha, São Fidélis - RJ, inscrita no CNPJ nº 09.237.917/0001-89, representada em conformidade com seu Contrato Social, autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia através do **TERMO PVST / SPV N.º 702/2011**, de 19 de dezembro de 2011, doravante denominada "**PRESTADORA**" coloca à disposição de seus usuários, após assinatura do termo de adesão ou a aceitação eletrônica deste contrato, o serviço de comunicação multimídia (SCM) - provimento de acesso pago à internet por conexão definida no Termo de Adesão, doravante denominado "Serviço" ou "Plano"

ao

USUÁRIO, a pessoa natural qualificada no **TERMO DE ADESÃO**, que integra o presente contrato para todos os fins legais.

ATENÇÃO: A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS SERÁ CONCLUÍDA APÓS A CONCORDÂNCIA EXPRESSA DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DO PRESENTE CONTRATO E SEUS ANEXOS, CUJA ADESÃO SE FARÁ POR MEIO DE DOCUMENTO DENOMINADO "TERMO DE ADESÃO", PELO QUAL O USUÁRIO SE DECLARARÁ CIENTE E DE ACORDO COM TODAS AS SUAS CLÁUSULAS, INCLUSIVE RESTRIÇÕES INERENTES AO PLANO DE SERVIÇOS CONTRATADO.

DEFINIÇÕES:

- a) "**Plano de Acesso**": serviço de comunicação multimídia - SCM oferecido pela PRESTADORA, cujas características variam, entre outras coisas, em razão da banda nominal, franquias de tráfego e outros, de acordo com o Termo de Adesão integrante deste contrato.
- b) "**Modalidade de Acesso Compartilhado**": Plano de acesso contratado pelo USUÁRIO pressupõe o compartilhamento dos meios de transmissão e distribuição com outros usuários. **Desta forma as características do serviço poderão sofrer flutuações de acordo com o uso geral.** Este serviço é, então, **DESTINADO A APLICAÇÕES NÃO-CRÍTICAS.** O serviço prestado nesta modalidade não suporta conexões TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol) entrantes, impossibilitando seu uso para a disponibilização de servidores. O acesso a redes externas pode ser feito através de servidores Proxy-Cache. O número de conexões simultâneas (sockets) poderá ser limitado de acordo com o plano contratado e é reservado a PRESTADORA o direito de efetuar bloqueios a seu exclusivo critério de qualquer tipo de tráfego que atrapalhe o bom funcionamento da rede.
- c) "**Acesso em Períodos Pré-definidos**": Contratação de um Plano de Acesso para conexão à Internet em períodos pré-definidos. A utilização fora de tais períodos se permitida, será cobrada a parte e conforme o número de horas adicionais efetivamente utilizadas.
- d) "**Conexão Simultânea**": Utilização de uma mesma Conta de Acesso para a realização de mais de uma conexão à Internet, ao mesmo tempo, através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- e) "**Conta de Acesso**": Conta aberta no momento da contratação dos serviços, vinculada a Plano de Acesso, acessada mediante informação de login e senha pessoais do USUÁRIO.

f) “Ponto de Acesso Adicional”: Disponibilização de uma nova conta de acesso para a realização de uma nova conexão à Internet, vinculada ao mesmo Plano de Acesso da Conta de Acesso principal, que podem ser utilizadas simultaneamente, através de meios físicos e/ou computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

g) “Compartilhamento do Acesso”: Utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

h) “Suporte Técnico ”: Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso a Internet.

i) “Velocidade de Conexão ”: Quantidade de bits (1/8 de byte) trafegados por segundo entre o ponto de conexão do USUÁRIO (Modem, adaptador de rede, entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da PRESTADORA ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido PRESTADORA USUÁRIO. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da PRESTADORA, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

j) “Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas”: É o máximo de transferência de dados em bits (1/8 de byte) ou horas permitidos em um período determinado de 30 (trinta) dias. Uma vez esgotada a franquia o USUÁRIO ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo a indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

k) “IP”: É o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Network Address Translation), e "Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos ou válidos e blocos de IPs somente é feita mediante acordo com o PROVEDOR e está sujeito a uma consulta previa de disponibilidade.

l) “Comodato”: Cessão gratuita dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao USUÁRIO, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro.

m) “Serviço de Telecomunicações”: É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

n) “Serviço de Valor Adicionado”: É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

o) “Termo de Adesão”: documento no qual o USUÁRIO contratante é identificado, é definido qual o plano de acesso contratado, as suas características, data de vencimento das mensalidades, endereço eletrônico que será utilizado para a comunicação PRESTADORA USUÁRIO, assim como contém a declaração do USUÁRIO de que leu, conhece e aceita todos os seus direitos e deveres, todas as restrições e condições previstas neste contrato e inerentes aos serviços que lhe serão prestados.

1. OBJETO

1.1. O objeto deste contrato é a prestação de serviços de comunicação multimídia – SCM, pela PRESTADORA, por meio do Plano de Acesso escolhido pelo USUÁRIO no Termo de Adesão. **O PRESENTE CONTRATO COMPREENDE OS SEGUINTE SERVIÇOS:**

1.1.1 Disponibilização de capacidade de tráfego de dados na rede de telecomunicações pela PRESTADORA, compatível com o plano contratado;

1.1.2 Serviços de Comunicação Multimídia a serem prestados pela PRESTADORA, nas formas definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, incluindo a operação e manutenção de rede de telecomunicações.

1.2. Pela prestação dos serviços descritos neste Contrato o USUÁRIO pagará a PRESTADORA o valor correspondente ao plano contratado, conforme o “Termo de Adesão”.

1.3. Dependendo do Plano de Acesso contratado, o USUÁRIO poderá, ainda: a) estabelecer Conexões Simultâneas b) possuir Ponto de Acesso Adicional; c) acessar a Internet através de tecnologia(s) distinta(s) da(s) já incluída(s) no seu plano; d) acessar a Internet fora dos horários de conexão pré-definidos pelo seu plano; e) acessar a Internet após ultrapassar a franquia de bits e/ou horas; f) receber IP válido e/ou fixo ou blocos de IPs;

1.4 Será objeto de cobrança adicional e com base na sua utilização, o uso de um, ou mais, dos recursos descritos no item acima, quando tal utilização for possível em virtude do Plano de Acesso contratado e o valor não estiver incluso no mesmo.

1.5 Quando não incluídos no Plano de Acesso o custo da Conexão Simultânea, Ponto de Acesso Adicional, das Horas de Conexão Adicionais (tecnologias distintas e/ou mesma tecnologia, mas fora dos períodos pré-definidos no Plano de Acesso), Franquia Adicional de Tráfego/Bits ou Horas, do Suporte Técnico e visitas, deverão ser pagos pelo USUÁRIO juntamente com os pagamentos periódicos de seu Plano de Acesso, com base no número de ocorrências e/ou cálculo efetuado pelo sistema de bilhetagem (aferação e contagem de horas).

1.6 É facultado ao USUÁRIO o compartilhamento do seu Plano de Acesso, **desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam na sua residência, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado.** Neste caso, o suporte técnico prestado pela PRESTADORA limita-se ao meio de conexão **PRESTADORA =>USUÁRIO**, isto é, a PRESTADORA somente irá informar ao USUÁRIO os protocolos de conexão e meio físico de acesso. A configuração e gerenciamento da rede interna fica sob responsabilidade do USUÁRIO.

1.6.1 ATENÇÃO: A prática de compartilhamento ilegal do link de internet a terceiros, de forma gratuita ou onerosa, está sujeito à sanção de multa pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que pode chegar a R\$30.000,00 (trinta mil reais), conforme o previsto no artigo 10 da Resolução Anatel n. 614/13 c/c anexo à Resolução Anatel n. 589/12.

1.7 É facultado ao USUÁRIO alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre a(s) alteração(ões) poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

1.7.1 A PRESTADORA poderá alterar a modalidade de plano de acesso do USUÁRIO quando esta tornar-se incompatível com a tecnologia empregada na prestação do serviço ou com a política comercial empregada, observado o previsto na CLÁUSULA 14 deste contrato.

1.8 Nos planos de acesso, a velocidade de conexão será expressa em Mbps (Megabits por segundo) e **caracterizará o máximo possível a ser obtido. A PRESTADORA utilizará todos os meios, comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira, para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade deles, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas ao plano de acesso do USUÁRIO e à rede mundial de computadores - INTERNET, não havendo garantias quando a origem de dados se der em rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego. A PRESTADORA GARANTE O MÍNIMO DE 10% (DEZ POR CENTO) DA VELOCIDADE NOMINAL CONTRATADA.**

2. A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, CADASTRO DO USUÁRIO, INSTALAÇÃO E MUDANÇA DE ENDEREÇO

2.1. Após o cadastramento do USUÁRIO e a partir da aceitação deste Contrato por meio de Termo de Adesão, ele adquire o direito de utilizar o Serviço, por prazo indeterminado, na modalidade contratada, observado o previsto na **CLÁUSULA 17**.

2.1.1 A PRESTADORA terá o prazo máximo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço.

2.1.2 A solicitação de mudança de endereço feita pelo USUÁRIO deverá ser atendida em até 10 (dez) dias úteis contados da solicitação, estando sujeita às condições de viabilidade técnica para a prestação do serviço no local informado. Para fins desse contrato, considera-se mudança de endereço a alteração do ponto de conexão do USUÁRIO localizado no mesmo logradouro. Alterações de endereço que impliquem em mudança de bairro ou de cidade serão consideradas como nova instalação.

2.2. A PRESTADORA poderá, ao seu critério, conceder ao USUÁRIO condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estão disponíveis na página da “Central do Assinante” no site (<http://sac.sfnet.com.br>) e que deverão ser observadas e respeitadas pelo USUÁRIO a partir da contratação dos serviços. A PRESTADORA reserva-se o direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas ao USUÁRIO, por que delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

O USUÁRIO declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da PRESTADORA, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo.

2.3. IMPORTANTE. Para usufruir do serviço o USUÁRIO deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão que se aplicam a modalidade contratada (ex: modem, modem ADSL, adaptador de rede, receptor de satélite, roteador, ONU etc), bem como meios contratados de terceiros, arcando com todos os custos envolvidos.

2.4. IMPORTANTE. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o USUÁRIO deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso, e/ou ficar impossibilitado de utilizá-lo, deverá informar imediatamente a PRESTADORA, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

2.5. O USUÁRIO deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o USUÁRIO será notificado, por e-mail, para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A PRESTADORA poderá suspender o fornecimento do Serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo USUÁRIO.

2.6. O USUÁRIO autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da PRESTADORA.

2.7. O USUÁRIO autoriza a PRESTADORA a (i) compartilhar as informações fornecidas pelo USUÁRIO relativas a seus dados cadastrais com sites parceiros ou empresas que com eles mantenham relação comercial, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; (ii) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação dos USUÁRIOS; e (iii) enviar e-mails para o endereço eletrônico informado pelo USUÁRIO no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter

técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do USUÁRIO. O PROVEDOR e PRESTADORA poderão também entrar em contato com o USUÁRIO por telefone.

2.8. Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos, solicitadas pelo USUÁRIO, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada a existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

2.9. O serviço somente será prestado ao USUÁRIO após análise prévia e positiva de viabilidade técnica e disponibilidade da PRESTADORA.

2.10. IMPORTANTE: As redes de telecomunicação são sujeitas a descargas elétricas e atmosféricas, dependendo da tecnologia empregada. É de inteira responsabilidade do USUÁRIO providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de seus eletroeletrônicos ou eletrodomésticos conectados à rede de telecomunicações. Tais equipamentos são: a) Pára-raio de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletro-eletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) No-break. O PROVEDOR não será, em hipótese alguma, responsabilizado por quaisquer danos causados ao USUÁRIO decorrentes de descargas elétricas e atmosféricas, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

2.11. IMPORTANTE: No momento do cadastro, o USUÁRIO informará um endereço eletrônico por meio do qual a PRESTADORA fará todas as comunicações e notificações inerentes à prestação do serviço, inclusive envio de boletos de cobrança de mensalidades, sendo de inteira responsabilidade do USUÁRIO a verificação periódica da sua caixa de entrada.

2.11.1 As comunicações e notificações presumir-se-ão feitas, para todos os efeitos de fato e de direito, no prazo de 03 (três) dias após a data do seu envio pela PRESTADORA, devendo o USUÁRIO consultá-la no mínimo uma vez a cada três dias.

2.11.2 O início da contagem de prazos para o USUÁRIO se dará com observância do item anterior.

3. FORNECIMENTO DE ACESSO À INTERNET

3.1. Após a instalação da infraestrutura contratada pelo USUÁRIO e a efetivação da adesão ou cadastro com a aceitação do Contrato, o Serviço estará a sua disposição no seu local de conexão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, guardadas as características do plano de acesso contratado, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, direta ou indiretamente envolvidas na prestação do Serviço objeto deste Contrato, caso fortuito e de força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

3.1.1 Quaisquer das hipóteses de interrupção da prestação de serviço descritas no item 3.1 não gera direito ao USUÁRIO de reclamar indenizações ou compensações, exceto quando decorrentes diretamente da conduta da PRESTADORA, exceto nas hipóteses expressamente previstas neste contrato.

3.1.2. **IMPORTANTE:** O USUÁRIO fica ciente de que a PRESTADORA poderá limitar o seu número de acessos simultâneos para a mesma conta de acesso, segundo as suas necessidades, e de que, ultrapassado o limite, poderá ter problemas com a conexão das páginas excedentes.

3.2. O USUÁRIO tem ciência de que, para usufruir do serviço de comunicação multimídia disponibilizado pela PRESTADORA, deverá contratar um PROVEDOR de acesso, responsável pela configuração da conexão dos equipamentos eletrônicos à rede mundial de computadores.

3.2.1 A PRESTADORA não tem nenhuma obrigação de prover a conexão do USUÁRIO e nenhuma responsabilidade em relação aos serviços prestados pelo provedor por ele contratado.

3.3 A PRESTADORA poderá efetuar bloqueios para acesso a determinados protocolos de internet com o objetivo de resguardar a segurança da rede, o que em caso algum interferirá na utilização do serviço.

4. DA FRANQUIA DE TRÁFEGO

4.1. O USUÁRIO estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano de acesso escolhido, nas quantidades especificadas no Termo de Adesão.

a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço da PRESTADORA possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados “FRANQUIA”.

b) A critério da PRESTADORA, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados.

c) O limite de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os bits não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao USUÁRIO, durante todo o mês.

d) A utilização do serviço, pelo USUÁRIO, que ultrapasse o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, a alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela PRESTADORA para comercialização e a aplicação de restrições adicionais como, mas não se limitando a, bloqueio de tráfego e limite de conexões simultâneas, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada e características originais de seu plano de acesso serão restauradas, sendo facultativo ao USUÁRIO adquirir, se disponível, através da “Central do Assinante” no site da PRESTADORA, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês, que seja suficiente para atender a sua necessidade.

5. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

5.1. A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico pelo e-mail "suporte@sfnet.com.br", pelo telefone 0800-025-3081 ou pelo site www.sfnet.com.br, de segunda a sexta das 8h às 18h e aos sábados das 8h às 12h, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do Serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

5.1.1. O USUÁRIO, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da PRESTADORA. Efetuada a visita pelos técnicos da Central de Atendimento e constatado que o problema encontra-se na rede do USUÁRIO (computador, rede interna, cabeamento interno etc), será cobrada TAXA DE VISITA em valor que será informado ao USUÁRIO quando da solicitação do reparo. Tal TAXA DE VISITA será cobrada ainda quando o USUÁRIO recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

5.1.2 No momento do contato, será fornecido um número de protocolo de atendimento ao USUÁRIO, que deverá ser mantido para posteriores consultas sobre o andamento da sua reclamação.

5.2. A PRESTADORA terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo USUÁRIO, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetuar o reparo na rede ou nos equipamentos de conexão.

5.3. A conduta do USUÁRIO, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da PRESTADORA não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo, opção sexual ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

5.4. A responsabilidade da PRESTADORA quanto ao atendimento telefônico limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do USUÁRIO referentes ao objeto deste contrato e ao registro de solicitações de reparo técnico na rede de telecomunicações.

5.5. A PRESTADORA não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

5.6. A PRESTADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao USUÁRIO ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato, no caso de as mesmas serem feitas pelo próprio USUÁRIO.

5.7. A PRESTADORA não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do USUÁRIO ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

5.8. A PRESTADORA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do USUÁRIO não forem compatíveis ou homologados pelos órgãos governamentais competentes, ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade. O USUÁRIO poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela PRESTADORA.

5.9 O USUÁRIO poderá entrar em contato com a PRESTADORA 24 horas por dia, 7 dias por semana através do e-mail suporte@sfnet.com.br, chat e através dos telefones e endereços indicados na Central do Assinante (<http://centraldoassinante.sfnet.com.br>). Além dos telefones disponibilizados na Central do Assinante, fica disponível ao USUÁRIO o número de telefone **0800-025-3081** com discagem direta e gratuita.

6. PRAZO E REAJUSTES DO CONTRATO

6.1. O presente Contrato entrará em vigor a partir da assinatura do Termo de Adesão pelo USUÁRIO, tendo vigência até que qualquer das Partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste contrato.

6.2. Os preços serão reajustados anualmente, de acordo com a legislação vigente, ou ainda, no menor prazo permitido por lei, pela variação do INPC/IBGE, ou na falta deste, pelo IGP-M/FGV, ou outro índice oficial que venha substituí-los.

6.3. A majoração ou criação de tributos incidentes sobre os serviços prestados implicará em automática revisão dos preços, de maneira a manter o equilíbrio econômico do contrato.

7. DO VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO, INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO

7.1. O valor a ser pago pelo USUÁRIO pela utilização do Serviço está discriminado no “Termo de Adesão”, que é parte integrante do presente Contrato, e que juntamente com as disposições desta cláusula disciplinarão as responsabilidades assumidas pela PRESTADORA e o USUÁRIO relativamente às obrigações pecuniárias previstas neste contrato.

7.2. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade pré-paga, ora contratada, será incluída na fatura emitida mensalmente pelo PROVEDOR, sempre referente ao serviço a ser prestado no período imediatamente posterior ao vencimento. O valor da primeira mensalidade será cobrado no ato da habilitação do serviço.

7.2.1. O USUÁRIO está ciente de que os créditos decorrentes dos serviços prestados pela PRESTADORA poderão ser objeto de cessão a terceiro e ser cobrados diretamente por ele, sem que isso importe em qualquer transferência de responsabilidade pela prestação dos serviços que são objeto deste contrato.

7.2.2. O USUÁRIO terá o seu acesso à internet e todos os demais serviços prestados suspensos após trinta dias de inadimplemento da mensalidade.

7.2.3. IMPORTANTE: O USUÁRIO concorda que deverá retirar os boletos bancários para pagamento das mensalidades diretamente na Central do Assinante, no site www.sfnet.com.br, já que a PRESTADORA não encaminha boletos bancários a domicílio. Caso o USUÁRIO prefira, poderá retirar o boleto diretamente em um dos escritórios locais de atendimento, cujos endereços estão disponíveis no site www.sfnet.com.br.

7.2.4. Os boletos ficarão disponíveis na Central do Assinante com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.

7.2.5 Caso o USUÁRIO não concorde com o valor cobrado no boleto, poderá contestar o seu débito no prazo de até 30 (trinta) dias contados do seu recebimento. Nesse caso, deverá efetuar o pagamento do boleto e entrar em contato com a Central de Atendimento por um dos canais disponibilizados, fazendo a sua solicitação. A análise do pedido será efetuada no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do seu registro no sistema. Sendo procedente o pedido de desconto, o mesmo será concedido na primeira mensalidade que se vencer. Em todo caso, o USUÁRIO será comunicado, preferencialmente por e-mail, no endereço eletrônico indicado no Termo de Adesão.

7.3. A não-disponibilização do documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o USUÁRIO de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste caso, deverá entrar em contato a PRESTADORA, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

7.4. O Serviço poderá ser pago por débito automático, boleto bancário ou por qualquer outro meio de pagamento que for previamente aceito pela PRESTADORA, devendo o USUÁRIO optar dentre as formas de pagamento e datas de vencimento oferecidas no momento da contratação.

7.5. Em caso de atraso no pagamento, serão acrescidos ao débito do USUÁRIO com a PRESTADORA juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pela variação do IGPM/FGV, mais multa de 2%

(dois por cento) sobre o valor da mensalidade, sem prejuízo da inserção do nome do USUÁRIO nos órgãos de proteção ao crédito.

7.6. O USUÁRIO que optar pelo pagamento das parcelas mensais por cartão de crédito (desde que essa forma de pagamento seja admitida pela PRESTADORA) ou débito em conta bancária estará sujeito aos prazos, multas, juros e taxas previstas no contrato celebrado entre o USUÁRIO e a empresa administradora ou instituição financeira. A PRESTADORA reserva-se o direito de cancelar a prestação do serviço ao USUÁRIO, conforme disposto nesta Cláusula, caso o valor devido não seja repassado aos mesmos pela empresa administradora ou instituição financeira por culpa exclusiva delas mesmas ou do próprio USUÁRIO.

7.7. IMPORTANTE. O USUÁRIO que permanecer com o serviço suspenso por falta de pagamento por um período superior a 30 (trinta) dias, poderá ter seu cadastro cancelado, sem prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço, o recolhimento dos equipamentos pertencentes a PRESTADORA.

7.8. No caso de extinção da prestação do serviço na forma prevista no item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova taxa de instalação, pela tabela vigente à época, ou seja, o USUÁRIO deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

7.9 A PRESTADORA poderá, ainda, impedir que o USUÁRIO inadimplente reative ou contrate outros serviços pagos, e por eles prestados, que tiverem sido interrompidos por falta de pagamento, até que seja comprovada a quitação total dos débitos existentes.

7.10. **IMPORTANTE.** O USUÁRIO autoriza a inserção de seu nome em cadastros de órgãos de proteção ao crédito e a cobrança jurídica, caso o atraso no pagamento do serviço seja superior a 60 (sessenta) dias. O USUÁRIO será responsabilizado pelas despesas decorrentes da cobrança de débito, inclusive de serviços postais e por despesas decorridas de cobranças judiciais. E assim que for confirmado pela PRESTADORA a total quitação dos débitos pendentes, será providenciada a solicitação de exclusão dos dados do USUÁRIO aos órgãos de proteção ao crédito.

7.11. A eventual tolerância da PRESTADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.

7.12. A suspensão dos serviços, em caso de inadimplência, é uma faculdade da PRESTADORA.

8. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

8.1. O USUÁRIO obriga-se a manter seus dados cadastrais devidamente atualizados e completos, comunicando a PRESTADORA por e-mail ou telefone sempre que houver qualquer alteração.

8.2. O USUÁRIO que permitir o compartilhamento do acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos mesmos por meio da internet, devendo responder inclusive pelas consequências que estas ações ou omissões vierem a gerar na esfera civil e criminal.

8.3. O USUÁRIO será inteira e exclusivamente responsável pela aquisição dos equipamentos e pelos custos, se houver, relacionados à instalação, conexão, tarifação e utilização do meio de comunicação e/ou de telecomunicação necessários à prestação do Serviço.

8.4. O USUÁRIO declara estar ciente de que eventuais problemas relativos ao fornecimento e/ou cobrança dos serviços de energia elétrica, serviços de telecomunicações e aos equipamentos utilizados para a conexão,

deverão ser resolvidos diretamente com as empresas fornecedoras dos respectivos produtos ou prestadoras dos respectivos serviços.

8.5. O USUÁRIO compromete-se a observar o "Termo de Uso do Serviço" previsto na Cláusula 9ª deste Contrato.

8.6. O USUÁRIO é o único responsável (i) pela obtenção de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio USUÁRIO e/ou às suas instalações, (ii) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (iii) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive a PRESTADORA, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do USUÁRIO para a execução deste Contrato.

8.7. O USUÁRIO deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidos pelo PROVEDOR de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

8.8. O USUÁRIO é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (refere-se ao conjunto de equipamentos do USUÁRIO após o equipamento ou meio de conexão da PRESTADORA) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O USUÁRIO é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo a PRESTADORA nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem.

8.9. É de inteira responsabilidade do USUÁRIO os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).

8.10 O USUÁRIO adimplente poderá requerer a suspensão dos serviços prestados, sem ônus, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo as mesmas condições de fornecimento no mesmo endereço, para o caso de seu restabelecimento.

9. DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

9.1. O USUÁRIO não utilizará o Serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da PRESTADORA e/ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos de terceiros;

g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;

h) Tentar violar sistemas de segurança de informação de órgãos governamentais ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computador conectadas à Internet;

i) A abster-se de (i) enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas; (ii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (iii) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas (iv) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição.

j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia e;

k) A divulgação de imagens e idéias cujo conteúdo, seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais e religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do USUÁRIO ou de terceiros;

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a PRESTADORA autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do USUÁRIO, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

9.2. O USUÁRIO responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria PRESTADORA, pelo descumprimento do item 9.1 da Cláusula 9.

10. OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

10.1. A PRESTADORA compromete-se a:

a) Respeitar a privacidade do USUÁRIO, de modo que não irá rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, a menos que seja obrigado a fazê-lo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei;

b) Resguardar a privacidade do USUÁRIO, comprometendo-se a não transmitir a terceiros seus dados pessoais, exceto na hipótese do item acima;

c) Envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do Serviço objeto do presente Contrato e;

d) Não realizar quaisquer alterações nos termos e condições deste Contrato sem notificar previamente o USUÁRIO.

11. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA PRESTADORA

11.1. **IMPORTANTE:** A responsabilidade da PRESTADORA limita-se à prestação de serviços de comunicação multimídia. Em nenhuma hipótese será responsável pela utilização dos equipamentos necessários para o acesso do USUÁRIO à internet.

11.2. A PRESTADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao USUÁRIO ou a terceiros por:

- a) Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;
- b) Negociações de qualquer natureza envolvendo usuários e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
- c) Falhas no sistema de acesso, ainda que por motivo que lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como estiver disponível;
- d) Atos de qualquer natureza praticados pelo usuário no âmbito da internet;
- e) Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infra-estrutura, segurança de dados;
- f) Prejuízos ou danos, diretos ou indiretos, inclusive lucros cessantes, perda de receita, interrupção ou não realização de negócios, perda de informações e segredos comerciais e de indústria, em decorrência deste contrato.
- g) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente, que existam ou venham a ser criados para uso na internet.
- h) Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os USUÁRIOS transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.
- i) Embora a PRESTADORA não possui condições de controlar com caráter prévio a existência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do USUÁRIO ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do USUÁRIO.
- j) Tendo em vista o disposto no item anterior, a PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do USUÁRIO.

11.3. Caso qualquer responsabilidade venha a ser atribuída a PRESTADORA, o valor máximo indenizável será a soma de todos os valores pagos pelo USUÁRIO.

12. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

12.1. Dispõem os artigos 56 a 58 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL que são direitos e deveres do USUÁRIO:

“Art. 56. O Assinante do SCM 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 Prestadora;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V - à inviolabilidade e ao sigilo 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 deste Regulamento;

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 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 Prestadora;

XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, 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 Prestadora, 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;

Art. 57. *Constituem deveres dos Assinantes:*

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

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

III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

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

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,

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

Art. 58. *Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM.”*

13. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

13.1. Dispõem os artigos 41 a 55 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da **ANATEL**, que são direitos e obrigações do PRESTADORA:

“Art. 41. Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,

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

§ 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a Prestadora e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Art. 42. *Quando uma Prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de Prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.*

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.

Art. 43. *A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.*

Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

Art. 44. *A Prestadora deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.*

Art. 45. *A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.*

Art. 46. *Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.*

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de 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.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Art. 47. *Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:*

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 Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento 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 - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor

condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

VIII - tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, 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 Assinante 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 Assinante, 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 Assinante, 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.

XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XV - manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

Parágrafo único. As Prestadoras devem proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

Art. 48. *A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.*

Art. 49. *A Prestadora que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.*

Art. 50. *A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.*

Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

Art. 51. *Diante de 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 pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.*

Art. 52. *A Prestadora deve 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.*

Parágrafo único. 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.

Art. 53. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

Art. 54. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a Prestadora 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.

Parágrafo único. 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.

Art. 55. A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.”

14. ALTERAÇÕES NOS TERMOS E CONDIÇÕES DO CONTRATO

14.1. A PRESTADORA reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente o USUÁRIO por e-mail. Caso o USUÁRIO não concorde com as alterações promovidas pela PRESTADORA, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.

14.2. IMPORTANTE. O SILÊNCIO DO USUÁRIO NO PRAZO ORA ESTIPULADO SERÁ ENTENDIDO COMO ACEITAÇÃO DOS NOVOS TERMOS E CONDIÇÕES CONTRATUAIS VIGENTES.

14.3. O USUÁRIO declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará a PRESTADORA a rescisão imediata do presente Contrato.

15. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

15.1 A Anatel estabelece no artigo 40 de sua Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013 o seguinte:

“Art. 40. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

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 Prestadora; e,

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.”

16. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

16.1. A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sítio (site) oficial da agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) <http://legislacao.anatel.gov.br/>; através dos Correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo; ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331 (Pessoas com deficiências auditivas devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado).

17. RESCISÃO

17.1. Qualquer das partes poderá rescindir o Contrato a qualquer tempo, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo USUÁRIO.

17.1.1. Em sendo a rescisão imotivada feita pelo USUÁRIO, deverá ler atentamente o protocolo de cancelamento, inclusive quanto ao seu prazo de validade, efetuando o pagamento dos valores pró-rata e eventuais débitos vencidos.

17.1.2. O USUÁRIO DEVERÁ OBSERVAR O PRAZO MÍNIMO DE CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, SOB PENA DE SER-LHE COBRADA MULTA EQUIVALENTE PRODUTO DA MULTIPLICAÇÃO: VALOR DE UMA MENSALIDADE X NÚMERO DE MESES RESTANTES PARA COMPLETAR O PRAZO.

17.1.3. A PRESTADORA somente poderá rescindir o presente contrato quando não houver viabilidade técnica para a continuidade da prestação do serviço ou nos demais casos previstos nesse contrato.

17.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a PRESTADORA poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se (i) o USUÁRIO descumprir quaisquer obrigações por ele assumidas neste Contrato e/ou (ii) deixar o USUÁRIO de observar as condições do Termo de Uso previstas na Cláusula 9ª acima.

17.3. O USUÁRIO que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço, deverá comunicar sua decisão a PRESTADORA, agendando a data de sua desconexão, devendo ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados.

17.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela PRESTADORA, caso seja cancelada a autorização outorgada pelo Órgão federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilize a prestação do serviço.

18. DO DEPOSITO VOLUNTÁRIO / COMODATO / EMPRÉSTIMO

18.1. A PRESTADORA disponibilizará ao USUÁRIO, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de depósito voluntário, gratuito, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “TERMO DE ADESÃO” e/ou “Termo de Execução do Serviço”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los a PRESTADORA, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

18.2. O USUÁRIO se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do depósito, observar a guarda, diligência, cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “TERMO DE ADESÃO” e/ou “Termo de Execução do Serviço”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

18.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no “TERMO DE ADESÃO” e/ou “Termo de Execução do Serviço” será o de venda do equipamento pela PRESTADORA, para o caso de destruição ou deterioração pelo seu uso indevido, na época em que se exigir o pagamento.

18.3. É vedado (negado) ao USUÁRIO alterar as características originais, permitir acesso a terceiros seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da PRESTADORA devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “TERMO DE ADESÃO” e/ou “Termo de Execução do Serviço” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do USUÁRIO.

18.4. O USUÁRIO renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da PRESTADORA em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

18.5. A PRESTADORA poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao USUÁRIO, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. IMPORTANTE. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

19.2. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca do domicílio do **USUÁRIO**.

São Fidélis – RJ, 19 de setembro de 2016.

INNOVANET Telecom LTDA.