



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA  
(SCM) DENOMINADO  
NET VÍRTUA**

**01. PARTES**

**01.01** São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, **CLARO S.A.**, (sucessora por incorporação da NET Serviços de Comunicação S/A., CNPJ/MF sob o nº 00.108.786/0001-65), empresa com sede na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, na Rua Flórida, n.º 1970, Cidade Monções, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 40.432.544/0001-47, por meio de sua(s) Filial(ais) que atua(m) no **Estado de São Paulo**, doravante designada **PRESTADORA**, e, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela **PRESTADORA**, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da **PRESTADORA**.

**02. DEFINIÇÕES**

**02.01** Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

**a) PRESTADORA:** é a pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora também denominado NET VÍRTUA, a ASSINANTES localizados especificamente no Estado mencionado no item 01.01, nas Cidades em que houver disponibilidade técnica do serviço;

**b) ASSINANTE:** é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a PRESTADORA, para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), denominado NET VÍRTUA;

**c) CESSIONÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica que sucede o **ASSINANTE** nos direitos, e obrigações previstas neste contrato;

**d) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviços;

**e) ADESÃO:** é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao **ASSINANTE** o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), denominado NET VÍRTUA, instalado em endereço atendido pela PRESTADORA, obrigando as partes às condições deste contrato;

**f) TAXA DE INSTALAÇÃO:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão do compromisso firmado com a **PRESTADORA**, que lhe garante visita técnica para instalação do serviço objeto do presente contrato;



**g) TAXA DE SERVIÇO/VISITA TÉCNICA:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão de visita técnica para ajuste, configuração e/ou instalação, local ou remota, de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado;

**h) MENSALIDADE:** é a quantia paga mensalmente pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA), planos de serviços (básico, conforto, opcional, etc.) e oferta de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela **PRESTADORA**, tais como: tempo de uso, tráfego total de dados, período de uso ao longo do dia, modalidade de pagamento, etc;

**i) ORDEM DE SERVIÇO (TAMBÉM, DENOMINADA “OS”):** é o formulário preenchido pela **PRESTADORA**, ou seus prepostos, conforme informações prestadas pelo **ASSINANTE**, no qual constarão, no mínimo, o nome do **ASSINANTE** e seus dados qualificativos; nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, a modalidade, plano de serviço e oferta de capacidade escolhidos pelo **ASSINANTE**; e, a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela **PRESTADORA**. **A “OS”, CONSTITUIR-SE-Á PARTE INTEGRANTE DESTES INSTRUMENTOS, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO;**

**j) PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de acesso do **ASSINANTE** ao serviço contratado no ato da adesão ao serviço;

**l) PONTO-EXTRA:** É o ponto de acesso adicional que possibilita a utilização autônoma e independente do serviço objeto do presente contrato, no mesmo endereço, em outros pontos de conexão que não o principal, mediante a utilização de IP (*INTERNET Protocol*) extra, que podem ser contratados no ato da adesão ou a qualquer tempo, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço e/ou taxa de instalação e do acréscimo correspondente no valor da mensalidade;

**m) PLANO DE SERVIÇO:** é o conjunto de direitos disponíveis relativos a fruição de vantagens especiais (quando disponíveis) e de serviços agregados;

**n) PLANO DE UTILIZAÇÃO:** é a combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

### **03. DO OBJETO E DA INFRA ESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA**

**03.01** Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora denominado



**NET VIRTUA**, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.

**03.02** Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da **PRESTADORA** ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

**03.03** Para a fruição do serviço, o **ASSINANTE** deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias descritas nos itens 09 deste contrato e atender aos requisitos mínimos relacionados no *site* [www.net.com.br](http://www.net.com.br).

**03.04** É do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço **NET VIRTUA** pela **PRESTADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

**03.05** É do conhecimento prévio do **ASSINANTE** que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **PRESTADORA** não garantirá o padrão de qualidade e a performance adequada do NET VIRTUA, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade. Neste caso, a **PRESTADORA** não oferecerá o suporte técnico conforme estabelecido na cláusula 33 desse instrumento.

#### **04. DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE**

**04.01** A adesão ao NET VIRTUA poderá ser realizada pelo **ASSINANTE** através de vendedores, por telefone ou via INTERNET;

**04.02** O presente instrumento contratual, além de ser disponibilizado ao **ASSINANTE** no ato da instalação ou migração, encontra-se também disponível na INTERNET por meio do site da **PRESTADORA**, no endereço [www.net.com.br](http://www.net.com.br).

**04.03** No que se refere à ampla divulgação das presentes condições, o **ASSINANTE** recebe cópia do presente instrumento, quando da instalação dos equipamentos no endereço indicado por ele.

**04.04** O uso do serviço pelo **ASSINANTE**, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação (mesma data de recebimento de cópia deste instrumento contratual), implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados na “OS” de instalação.

#### **05. DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO VIRTUA**



**05.01** O **ASSINANTE** poderá utilizar o NET VÍRTUA, ora contratado, para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a: (i) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (ii) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a EMPRESAS provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores – INTERNET, sendo facultado, para este último fim, a contratação, por conta exclusiva do **ASSINANTE**, de provedor de serviço de valor adicionado (SVA), na forma do item 35 deste instrumento contratual.

**05.02** A **PRESTADORA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “on-line”, pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da EMPRESA com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do NET VÍRTUA.

**05.03** O **ASSINANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do NET VÍRTUA, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

## **06. DAS MODALIDADES, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO CONTRATADO**

**06.01** Quando da adesão, o **ASSINANTE** optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA; assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva “OS”;

**06.02** Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

**06.03** A **PRESTADORA** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

**06.04** O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **PRESTADORA** para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.



**06.05** É facultado ao **ASSINANTE**, exceto durante a vigência de **OPÇÃO FIDELIDADE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

## **07. DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA**

**07.01** Além da escolha de modalidade e planos, a **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário e extraordinário, tais como, mais não limitado a, suspensão da obrigação do pagamento das taxas de adesão e/ou de instalação dos serviços, descontos nas primeiras mensalidades e/ou degustações de velocidade superior à contratada, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA na base de assinantes da PRESTADORA, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, de até 12 meses, a critério da PRESTADORA, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

**07.01.01** Na hipótese de o **ASSINANTE** desistir da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA contratada ou rescindir o presente instrumento, estará obrigado ao pagamento do valor informado e especificado na oferta, de forma proporcional a quantidade de meses restantes para o término do período mínimo pré-estabelecido de permanência mínima. Este valor será cobrado automaticamente mediante fatura.

**07.01.02** Feita à opção, descrita no item acima, a fatura mensal do **ASSINANTE** passará a indicar “**OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**” na discriminação dos serviços contratados.

**07.01.03** Durante a vigência da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**, o cancelamento ou a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA implicando em automática cobrança do valor referido no item 07.01.01 acima.

### **DA MIGRAÇÃO DO PRODUTO VÍRTUA PARA O PRODUTO NET VÍRTUA MEDIANTE A OPÇÃO FIDELIDADE**

**07.02** O **ASSINANTE**, previamente vinculado a outro contrato de prestação do serviço VÍRTUA, agregado a TV por Assinatura NET que, a qualquer tempo, optar pela contratação, da OPÇÃO FIDELIDADE prevista no presente instrumento, passará, automaticamente, a ter sua relação contratual regida pelo presente



instrumento. O **ASSINANTE**, além de ter acesso, a qualquer momento, ao texto integral do presente instrumento através do site [www.net.com.br](http://www.net.com.br), receberá uma cópia integral deste instrumento contratual por correio eletrônico, automaticamente, no momento da sua opção por meio eletrônico, ou na caixa postal informada à **PRESTADORA** no ato da aquisição do NET VÍRTUA, ficando o **ASSINANTE** obrigado a manter atualizados seus dados cadastrais, especialmente no que se refere a endereço de postagem e endereço eletrônico (e-mail).

**07.03** Terminado o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **PRESTADORA**, a **OPÇÃO FIDELIDADE** poderá ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada a **OPÇÃO FIDELIDADE** a **PRESTADORA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Na hipótese de não ser concedido novo benefício, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, sem ser considerado o benefício concedido.

## 08. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO

**08.01** A velocidade contratada do **NET VÍRTUA** representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador) utilizado pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na INTERNET principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros, além de outros fatores externos, fora do controle da **PRESTADORA**.

**08.01.02** A **PRESTADORA** utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade do NET VIRTUA nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.

**08.02** A oferta de capacidade contratada pelo **ASSINANTE** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **ASSINANTE**.

**08.02.01** O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**. A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do **ASSINANTE** ou de terceiro.

**08.03** O **NET VÍRTUA** destina-se ao uso do **ASSINANTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do NET VÍRTUA, exceto por expressa autorização por escrito, da



**PRESTADORA**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

**08.04** Para configurar cada ponto do serviço NET VÍRTUA, nas modalidades *RESIDENCIAL* e *CONDOMÍNIO*, será atribuído pela PRESTADORA um endereço IP público e dinâmico, ou seja, variável. Para a modalidade EMPRESA poderá ser atribuído tanto um endereço IP dinâmico como um IP fixo, dependendo do plano contratado.

**08.04.01** A **PRESTADORA** se reserva o direito de alterar, a qualquer momento, o IP fixo atribuído, mediante prévia comunicação, exclusivamente nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA**.

**08.05** O NET VÍRTUA poderá ser adquirido na modalidade *CONDOMÍNIO*, sendo necessário, para tanto, um número mínimo de unidades condominiais, previsto na política comercial vigente a época da contratação do NET VÍRTUA, em um mesmo prédio ou condomínio horizontal, os quais poderão usufruir o serviço em condições de preço especiais estabelecidas pela PRESTADORA.

**08.05.01** O uso do serviço na modalidade *CONDOMÍNIO* é limitado a cada unidade condominial contratante, constituindo infração contratual passível de rescisão automática o compartilhamento da conexão ou estabelecimento de pontos adicionais ao principal em qualquer outra unidade diferente da contratante.

**08.05.02** Caso o **ASSINANTE** do NET VÍRTUA altere sua modalidade de *RESIDENCIAL* para *CONDOMÍNIO*, e faça jus a eventual condição especial, esta concessão não será retroativa às mensalidades já quitadas pelo **ASSINANTE** antes de sua solicitação.

**08.06** No caso de o assinante do serviço na modalidade *CONDOMÍNIO* alterar sua modalidade de contrato de *CONDOMÍNIO* para *RESIDENCIAL*, ou de seu respectivo *CONDOMÍNIO* deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de assinantes), perderá o direito ao benefício do NET VÍRTUA em condições de preço especiais.

**08.07** Pela contratação da modalidade VÍRTUA EMPRESA, o assinante, pessoa física ou jurídica, estará capacitado a receber conexões de outros computadores através da INTERNET, com fluxo de dados limitado à franquia de consumo contratada, possibilitando a criação de um servidor de correio eletrônico e/ ou arquivos.

**08.08** O NET VÍRTUA, nas modalidades *RESIDENCIAL* e *CONDOMÍNIO*, não permite a disponibilização do(s) terminal(is) de computador a ele conectado(s) como servidor(es) de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas e quaisquer conexões entrantes que caracterizem ofertas de serviços pelo ASSINANTE, sendo tais disponibilizações exclusivas da modalidade EMPRESA.



## 09. DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NET VÍRTUA

**09.01** Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao **ASSINANTE** disponibilizar à **PRESTADORA** computador com as configurações mínimas necessárias e equipado com placa de rede Ethernet padrão 10/100 Base – T, ou superior, ou outra forma de conexão acordada, compatível com o sistema utilizado pelo serviço NET VÍRTUA, além do respectivo *cable modem*, indispensáveis para a instalação.

**09.02** A **PRESTADORA**, a seu critério e com a anuência do **ASSINANTE**, indicada na “OS”, poderá ceder o *cable modem* em comodato ou em regime de locação.

## 10. DA AQUISIÇÃO, DO COMODATO OU DA LOCAÇÃO FACULTATIVA DO CABLE MODEM

**10.01** O *cable modem* é um equipamento que conectado à rede de cabos possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O **ASSINANTE** poderá optar pela aquisição do *cable modem* de terceiros, compatível com o sistema utilizado pela **PRESTADORA**, ou optar por locá-lo ou recebê-lo em comodato, quando disponível, da própria **PRESTADORA**, o que será feito nos moldes da legislação específica a respeito das relações locatícias de bens móveis e segundo as cláusulas que se seguem:

**10.01.01** Optando o **ASSINANTE** pela locação do *cable modem* da **PRESTADORA**, esta se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela **PRESTADORA**, cobrados na mesma fatura do serviço ora contratado.

**10.01.02** Sendo a **PRESTADORA** a legítima proprietária do *cable modem* objeto da locação, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver à **PRESTADORA** o *cable modem* locado, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

**10.01.03** É vedado ao **ASSINANTE** remover o *cable modem* do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação, bem como efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da **PRESTADORA** ou por terceiros autorizados pela mesma.





**10.01.04** Em casos de danificação de equipamentos locados em decorrência de manutenção indevida, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o ASSINANTE também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do ASSINANTE.

**10.01.05** O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento locado sem a expressa anuência, por escrito, da PRESTADORA.

**10.01.06** Quando da desconexão dos serviços, a desinstalação dos equipamentos deverá ser exclusivamente realizada **por técnicos habilitados pela PRESTADORA** que verificarão, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese de desinstalação realizada pelo **ASSINANTE**, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da **PRESTADORA** que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao **ASSINANTE** e que embasará a cobrança do(s) equipamento(s) avariado(s) e/ou adulterado(s).

**10.01.07** No caso do equipamento de *cable modem* ser cedido em regime de comodato ou de locação, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do cable modem, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, mediante visita desta previamente agendada com o **ASSINANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

**10.01.08** Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela PRESTADORA, no mesmo prazo disposto no item 10.01.02, ou de recusa na devolução, fica facultado à **PRESTADORA** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

## 11. DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS

**11.01** O **ASSINANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço NET VÍRTUA 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 Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subseqüentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao ASSINANTE, durante todo mês;

d) A utilização do serviço, pelo **ASSINANTE**, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela **PRESTADORA** para comercialização, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultativo ao **ASSINANTE** adquirir, se disponível, através da Central de Relacionamento ou do site da **PRESTADORA**, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

## 12. DA INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

**12.01** A instalação dos equipamentos necessários à fruição dos serviços só poderão ser feitas pela **PRESTADORA** ou por terceiros por ela devidamente credenciados. Cabe única e exclusivamente à **PRESTADORA**, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do(s) serviços, ora contratado(s).

**12.01.01** Opcionalmente, poderá ser realizada, mediante solicitação do **ASSINANTE**, a instalação de placa de rede *Ethernet* e/ou outros equipamentos. O **ASSINANTE** arcará com custo dos equipamentos e da instalação de acordo com a tabela vigente a época.

**12.02** Caso a instalação da placa de rede *Ethernet* ou qualquer outro equipamento ou software no computador do **ASSINANTE**, seja executada por pessoas não credenciadas ou não indicada pela **PRESTADORA**, esta não se responsabiliza por qualquer falha decorrente da execução do serviço. Nesta hipótese, o **ASSINANTE** arcará exclusivamente com os custos relativos aos ajustes que se mostrem necessários.

**12.03** Durante a instalação e configuração do serviço NET VÍRTUA, o **ASSINANTE** deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a **PRESTADORA** não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas daí decorrentes.

## 13. DO PRAZO DE INSTALAÇÃO



**13.01** A **PRESTADORA** promoverá a instalação no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “OS”, **E MÁXIMO DE 60 (SESSENTA) DIAS, CONTADOS DA DATA EM QUE O ASSINANTE APRESENTAR, QUANDO NECESSÁRIO FOR, AUTORIZAÇÃO DO SÍNDICO DO CONDOMÍNIO OU DOS DEMAIS CONDÔMINOS PARA A LIGAÇÃO DOS SINAIS, OU, SE FOR O CASO, DA DATA DO TÉRMINO DAS OBRAS CIVIS. NÃO SENDO NECESSÁRIA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO NEM A REALIZAÇÃO DAS OBRAS, O PRAZO PARA A INSTALAÇÃO COMEÇARÁ A FLUIR DA DATA DA CONFIRMAÇÃO DE DISPONIBILIDADE TÉCNICA DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO.**

**13.02** O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência desse contrato, inicia-se na data de instalação do serviço, com a conseqüente habilitação do *cable modem* pela **PRESTADORA**.

#### **14. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS**

**14.01** Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do **ASSINANTE**, ou ausência de autorização do síndico, a **PRESTADORA** comunicará ao **ASSINANTE** tal impossibilidade.

**14.02** Tendo, ainda, interesse no serviço, o **ASSINANTE** providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e de material a serem utilizados na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da **PRESTADORA**, arcando com todos os custos dela decorrentes.

**14.03** Na hipótese de contratação na modalidade CONDOMÍNIO, caberá ao **ASSINANTE** obter autorização formal do síndico em ata de assembleia de condomínio, para a realização das obras referidas, assim como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do condomínio.

#### **15. DA EXCLUSIVIDADE DE INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DE USO DO SERVIÇO**

**15.01** A instalação dos equipamentos necessários à fruição dos serviços só poderão ser feitas pela **PRESTADORA** ou por terceiros por ela devidamente credenciados. Cabe única e exclusivamente à **PRESTADORA**, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do(s) serviços, ora contratado(s).

**15.02** Fica expressamente vedado ao **ASSINANTE**: (i) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) cable modem(s); (ii) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule as



redes interna e/ou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; **(iii)** acoplar, sem autorização da PRESTADORA, quaisquer outros equipamentos à rede da PRESTADORA, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo **ASSINANTE**, ficando desde já ciente o **ASSINANTE** que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das conseqüentes ações cíveis e criminais. A **PRESTADORA** está autorizada a efetuar, periodicamente, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, na forma contratada.

## 16. DO ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

**16.01** A **PRESTADORA** está autorizada a efetuar, periodicamente, mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e bom funcionamento, assim como a preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do (s) serviço (s).

**16.02** Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, que pode acarretar distúrbios de ordem técnica da prestação dos serviços a diversos assinantes e a não garantia da qualidade dos serviços, após 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, a **PRESTADORA** poderá proceder à suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

## 17. DO(S) PONTO(S) EXTRA(S)

**17.01** Se disponível para comercialização, o **ASSINANTE** poderá solicitar à **PRESTADORA** a contratação e instalação de ponto(s) extra(s) independente(s) do ponto principal contratado, limitada a quantidade de pontos tecnicamente comportáveis no endereço, pele que pagará a respectiva taxa de adesão e/ou instalação, sendo adicionado à sua fatura mensal o valor correspondente ao(s) ponto(s) adicional(is), sem custo adicional de programação, em conformidade com a tabela vigente à época em que for(em) contratado (s).

## 18. DA CESSÃO DA ASSINATURA

**18.01** Estando adimplente com suas obrigações, o **ASSINANTE** poderá ceder à terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação dos serviços. Correrá por conta do cessionário a despesa com a transferência, de acordo com as taxas de serviço vigentes na data em que for solicitada a transferência da titularidade para novo endereço. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à **PRESTADORA** se formalizada com a sua interveniência e desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua anuência aos termos e condições deste contrato.



**18.02** No caso do **ASSINANTE** ter feito a **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**, a cessão da assinatura deverá respeitar as disposições contidas na cláusula 7 deste instrumento.

## 19. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

**19.01** É permitido ao **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso o **ASSINANTE** deseje transferir a prestação do(s) serviço(s) contratado(s) para endereço onde exista previsão para atendimento futuro do(s) serviço(s), desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **ASSINANTE**, a prestação do(s) serviço(s) será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por **OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA** vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA a taxa de transferência por ela cobrada na ocasião.

**19.02** Igualmente é permitido ao **ASSINANTE** solicitar, nos termos do item anterior, a transferência de endereço para outra cidade brasileira, desde que seja celebrado um novo contrato, com uma PRESTADORA controlada ou coligada com a PRESTADORA, que preste o (s) serviço (s) naquela cidade, e desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado.

## 20. DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

**20.01** Cabe ao **ASSINANTE** comunicar à **PRESTADORA** tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico para contato.

**20.02** No ato da adesão ao presente contrato, o **ASSINANTE** autoriza que seus dados pessoais integrem ao banco de dados da **PRESTADORA** e o envio de informações sobre lançamentos, ofertas especiais e promoções da **PRESTADORA** ou de outras **EMPRESAS**, ressalvando-se, a qualquer tempo, o direito do **ASSINANTE**, que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de Relacionamento da **PRESTADORA** e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

## 21. DOS PREÇOS

**21.01** O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** taxa de instalação, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados,



assim como a eventual locação de *cable modem*, desde que assim contratado, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados.

**21.02** O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela **PRESTADORA** em sua política comercial. Os valores referentes ao(s) serviço(s) ora contratado(s) serão cobrados a partir da data de sua instalação.

**21.03** Os valores devidos pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** variarão conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) no momento da contratação dos serviços pela **PRESTADORA**, respeitando-se a modalidade, plano de serviço e seleção escolhidos pelo **ASSINANTE**.

## 22. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

**22.01** A mensalidade, as taxas de serviço e eventual valor correspondente ao equipamento necessário para a fruição do serviço, decorrentes da prestação dos serviços contratados, serão incluídos na fatura emitida mensalmente pela **PRESTADORA**, sempre referente ao serviço prestado no mês em curso, podendo a **PRESTADORA**, por mera liberalidade, cobrar a mensalidade posteriormente à prestação de serviços. **O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação e habilitação do(s) serviço(s) contratado(s).**

**22.02** O **ASSINANTE** poderá efetuar o pagamento através de débito em conta corrente, ou através de boleto bancário (documento de cobrança mensal), emitido pela **PRESTADORA** em estabelecimento bancário, prévia e expressamente por esta indicado, ou por outro meio que vier a ser autorizado pela **PRESTADORA**.

**22.03** Quando disponível, e havendo sido feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (*e-mail*), o **ASSINANTE** deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

**22.04** A **PRESTADORA** enviará os documentos de cobrança, por ela emitidos, para pagamento através de correio comum ou, quando disponíveis, por correio eletrônico (*e-mail*) ou fatura *on line*, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo **ASSINANTE**.

**22.05** O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o **ASSINANTE** de realizar o pagamento, dos valores por ele devidos, até o prazo de vencimento. Neste caso, o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a **PRESTADORA**, através da



**Central de Relacionamento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.**

**22.06** Quando oferecido pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos serviços, ou ainda a qualquer outro período acordado entre as partes.

## **23. DO REAJUSTE DE PREÇOS**

**23.01** Como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o **valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M**, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIPE), ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

**23.02** A **PRESTADORA** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento e no sistema operacional, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo **ASSINANTE** por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência.

## **24. DO ATRASO NO PAGAMENTO**

**24.01** O não pagamento, por parte do **ASSINANTE**, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, calculados "*pro rata die*" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

**24.02** A Eventual tolerância da **PRESTADORA** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese do plano de serviços escolhido pelo **ASSINANTE** prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar, antes da respectiva data de vencimento, à **PRESTADORA** o seu não recebimento, sob pena de aplicação de correção e multa na forma da cláusula 24.01.

## **25. DO INADIMPLEMENTO**

**25.01** Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o **ASSINANTE** será considerado devedor, podendo



neste caso a **PRESTADORA**, após ter concluído, por si ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplentes - SPC), optar:

(a) pela interrupção imediata dos serviços até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos;

(b) pelo desligamento dos serviços até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previsto, cabendo ainda ao **ASSINANTE** o pagamento da taxa de serviço vigente à época de seu religamento (reconexão), na hipótese de liquidação do débito.

**25.02** Caracterizado o inadimplemento, total ou parcial, de quaisquer pagamentos referentes à prestação dos serviços ora contratados, acarretará necessariamente e automaticamente a suspensão e/ou cancelamento dos serviços, sem que assista ao **ASSINANTE** direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, o pagamento à **PRESTADORA** dos eventuais saldos dos preços fixados neste instrumento e eventualmente ainda não liquidados na ocasião da suspensão e/ou da rescisão de que trata esta cláusula.

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

**25.04** Em caso de atraso superior a 60 (sessenta dias) da data do vencimento, ou em prazo inferior estabelecido na legislação em vigor, a **PRESTADORA** poderá dar o presente contrato por rescindido, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos eventualmente locados, se for o caso.

**25.05** No caso de extinção da prestação do serviço previsto, 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 **ASSINANTE** deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

**25.06** Persistindo o débito em aberto, a **PRESTADORA** reservar-se-á o direito de inscrever o **ASSINANTE** nos órgãos de proteção ao crédito, após a devida comunicação, mantendo-o inscrito até que solva todas as pendências decorrentes do uso do serviço ora contratado ou pelo prazo legal.

**25.07** A **PRESTADORA** providenciará a solicitação de exclusão dos dados do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

## 26. DO PRAZO





**26.01** O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado, denominado NET VÍRTUA.

**26.02** Na hipótese de o ASSINANTE optar pela **OPÇÃO FIDELIDADE** do serviço ora contratado, nos moldes do item 07, o referido contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado findo este período.

## 27. DA RESCISÃO CONTRATUAL

**27.01** O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

(a) seja cancelada a autorização outorgada à **PRESTADORA** pelo Órgão federal competente;

(b) o **ASSINANTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, deverá comunicar sua decisão à **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 a **OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA**;

(c) o endereço indicado pelo **ASSINANTE** na “OS” para a instalação do sistema não apresente, ou deixe de apresentar, condições técnicas e de segurança, ou ainda, quando não esteja autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à **PRESTADORA** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

(d) o **ASSINANTE** utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir de pacote ou velocidade diferente do que efetivamente contratado com a **PRESTADORA**.

**27.02** Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato, na hipótese de violação de qualquer de suas cláusulas. A **PRESTADORA** resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

(a) sejam suspensos/cancelados 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, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, podendo neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;



(b) a reprodução indevida dos sinais transmitidos, quer por cópia, quer por utilização em número superior ao de pontos e de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;

(c) o **ASSINANTE**, recorrentemente, extrapole o limite franqueado em seu plano e, ao ser convidado a migrar para plano compatível com sua efetiva utilização, se recuse a assim proceder;

(d) Haja constatação, por parte da **PRESTADORA**, de que o **ASSINANTE** está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento.

**27.03** Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE** que tenha optado por benefícios da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA** na forma prevista no item 07 deste instrumento, assim como ao **ASSINANTE** que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** que lhe tenham sido, eventualmente, cedidos em regime de locação ou comodato, na forma do disposto no item 09.04 deste contrato.

**27.04** Decorrido o prazo previsto no item anterior, a **PRESTADORA** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança contra o **ASSINANTE**.

**28.05 O contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelo ASSINANTE, quando comprovado desrespeito às suas cláusulas pela PRESTADORA.**

## 28. DOS SOFTWARES

**28.01** Caso o **ASSINANTE** deseje utilizar o VIRTUA para ter acesso à INTERNET, além da disponibilidade de outros serviços essenciais para este fim, deverá possuir os softwares necessários. A **PRESTADORA** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do **ASSINANTE** provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões.

**28.02** Eventualmente poderão ser disponibilizados pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** os softwares específicos à prestação do serviço NET VÍRTUA e que serão obrigatoriamente desinstalados em caso de rescisão da prestação do serviço NET VÍRTUA.

**28.02.01** Caso o **ASSINANTE** opte por utilizar-se desses Softwares, produtos e/ou serviços, aplicar-se-ão ao presente Contrato, as cláusulas específicas de uso do software.



**28.03** Todos os materiais, softwares, marcas, tecnologias, nomes e programas fornecidos pela **PRESTADORA** (com exceção dos softwares expressamente identificados como de domínio público) são protegidos por direitos autorais, sendo de propriedade da **PRESTADORA** ou de terceiros independentes, parceiros da **PRESTADORA**. O presente contrato não gera direitos de propriedade e/ou aquisição, pelo **ASSINANTE**, nem qualquer outro direito sobre estes conteúdos, sendo certo que qualquer violação a esses direitos pelo **ASSINANTE** ou por TERCEIRO será de RESPONSABILIDADE do **ASSINANTE**, implicando a adoção das medidas legais aplicáveis e na IMEDIATA rescisão do presente contrato.

## 29. CÓPIAS DE SEGURANÇA

**29.01** Cabe ao **ASSINANTE** fazer cópia integral (*backup*) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para precaver-se da possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do **ASSINANTE**.

**29.02** Ao **ASSINANTE** compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, *firewall* e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (*software*) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **ASSINANTE**.

## 30. VEDAÇÕES

**30.01** Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao **ASSINANTE**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

- a) proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à **PRESTADORA**, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação;
- b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do serviço NET VÍRTUA.
- c) utilizar a rede da **PRESTADORA** para utilização de serviços não contratados.

**30.02** A contratação do NET VÍRTUA não abrange serviços de voz que utilizem a INTERNET como meio (VOIP).



## 31. PRÁTICAS LESIVAS



**31.01** Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço NET VÍRTUA e/ou aos demais **ASSINANTES**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

a) O **ASSINANTE** será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **PRESTADORA** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados;

b) As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **ASSINANTE**, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao **ASSINANTE** ou colocar à prova a segurança de outras redes;

c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro **ASSINANTE**, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negativa de acesso”, ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes;

e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-tróia” em computadores de assinantes ou terceiros;

f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (*spam mails*) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

## 32. RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

**32.01** O **ASSINANTE** reconhece que não caberá à **PRESTADORA** qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o **ASSINANTE** e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo **ASSINANTE** através da rede da **PRESTADORA** ou através da *INTERNET*.

## 33. DO SUPORTE TÉCNICO E DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO



**33.01** O atendimento ao **ASSINANTE** será realizado pelo telefone 10621 ou 0800 721 7707 para Deficientes Auditivos e de Fala, através da internet no site [www.net.com.br](http://www.net.com.br) ou através dos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da **PRESTADORA**.

**33.02** Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo de técnico (ausência do **ASSINANTE** e acesso impossibilitado) e nas que sejam causadas por mau uso do equipamento/sistema e, serviços adicionais (Exemplo: troca de aparelhos e/ou equipamentos), as visitas técnicas serão sempre cobradas em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

## 34. DOS PROVEDORES

**34.01** Ao contratar o serviço NET VÍRTUA, o **ASSINANTE** fica ciente da possibilidade de contratação de um provedor de conteúdo, aqui definido como Serviço de Valor Adicionado (SVA). Assim, o **ASSINANTE** poderá optar por utilizar o provedor disponível no mercado, mediante contratação.

**34.02** A NET não comercializa e não possui qualquer responsabilidade pelo serviço de provedor mencionado no item acima.

## 35. DOS DIREITOS AUTORAIS

**35.01** O **ASSINANTE**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

## 36. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

**37.01** Dispõem os artigos 56, 57 e 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL, que são direitos e deveres dos **ASSINANTES**:

*“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 segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 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; e,
- XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.
- 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.”

## 37. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

**37.01** Dispõe os artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL, que são direitos e obrigações da **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.”*

## 38. DA NOVAÇÃO

**38.01** A não utilização pela **PRESTADORA** de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

## 39. DA SUCESSÃO

**39.01** O presente contrato obriga as **PARTES**, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

## 40. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

**40.01** A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (*site*) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) [www.anatel.gov.br](http://www.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; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

## 41. DO FORO

**41.01** As **PARTES** elegem o foro da Comarca do domicílio do Consumidor para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



## **42. DO REGISTRO**

**42.01** Uma via do presente contrato está registrada no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo.

São Paulo, 01 de Janeiro de 2015.

**CLARO S.A.**