



CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E SERVIÇOS DE ACESSO CONDICIONADO EM OFERTA CONJUNTA

Por intermédio do presente contrato particular de prestação de serviços para conexão de internet, serviços de valor agregado, serviços de comunicação multimídia e serviços de acesso condicionado, acordam as partes, de um lado, **PROVEDOR DE INTERNET, NS INTERNET EIRELE ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 15.068.134/0001-11, com sede na Avenida Arouca, n.º 660, SI 902, Bairro Centro, na cidade de Passos/MG, CEP 37.900-152, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado e **OPERADORA SCM, NETSPEED LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 02.952.749/0001-64, com sede na Rua Francisco Savério Aloise, n.º 45, Bairro Jd Acapulco, na Cidade de São Sebastião do Paraíso, CEP 37950-000, neste ato, também representada por seu Representante Legal infra-assinado, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento, denominadas **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de seu respectivo **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E SERVIÇOS DE ACESSO CONDICIONADO EM OFERTA CONJUNTA**” acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO



1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, do Serviço de Valor Agregado, do Serviço de Conexão à Internet e do Serviço de Acesso Condicionado em oferta conjunta, a serem fornecidos pelas pessoas jurídicas que ora figuram como CONTRATADAS, dentro do perímetro de sua atuação regional.

1.1.1. O serviço de Comunicação Multimídia consiste na oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, por quaisquer meios, para fins de provimento de conexão à Internet.

1.1.2. O Serviço de Valor Adicionado constitui-se em um serviço acessório ao de telecomunicações, que lhe dá suporte, e acrescenta utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

1.1.3. Os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) se consubstanciam em espécie de serviço de TV por Assinatura e compreenderão o acesso a canais de TV, consoante o plano escolhido pelo ASSINANTE.

1.2. Os termos em que se darão a prestação dos serviços aqui elencados serão devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado pelo CONTRATANTE, o qual constitui parte integrante e indissociável do presente contrato, e onde consta o PLANO DE SERVIÇO adotado, com as especificações dos serviços prestados.

1.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser modificado somente através de ADITIVOS EXPRESSOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.4 . O CONTRATANTE declara que possui ciência de que não tem obrigatoriedade em escolher o PROVEDOR NS INTERNET EIRELE ME como empresa fornecedora do Serviço de Valor Adicionado, sendo, todavia, necessária a contratação de um PROVEDOR DE SVA para a viabilização do Serviço de Conexão Multimídia.



1.5. Por meio do presente instrumento, ciente o CONTRATANTE do assinalado no item anterior, exprime a livre vontade de contratar o provedor Ns Internet Eirele Me, pagando pelo serviço seu respectivo valor previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

1.6. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para fins de viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, as CONTRATADAS poderão contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações.

1.7. Na prestação dos serviços de conexão à internet (SVA), o **PROVEDOR DE INTERNET** disponibilizará ao **CLIENTE** um endereço **IP** (internet Protocol) em caráter de utilização não exclusiva e que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), por deliberação da contratada. **O IP disponibilizado é de propriedade única do provedor e poderá ser alterado a qualquer momento sem prévia comunicação ou consentimento do CONTRATANTE.**

1.8. Os serviços objetos deste contrato não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CLIENTE**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

1.9. A prestação de serviços aqui entabulada incluirá, além dos objetos acima elencados, a instalação onerosa dos equipamentos necessários ao fornecimento da internet e a cessão em **COMODATO OU LOCAÇÃO** destes equipamentos. Este serviço será fornecido conforme regulamentação disposta na **CLÁUSULA SEXTA** do presente instrumento.

1.10. Pela assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, taxas a serem adimplidas, territorialidade abrangida pelas Contratadas, franquia de consumo dos serviços, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.



1.11. O CONTRATANTE poderá transferir a titularidade de seu contrato de prestação de serviços a qualquer tempo, mediante aviso prévio às CONTRATADAS, desde que o novo titular preencha os requisitos exigidos na contratação inicial do serviço.

1.12. O novo titular subrogar-se-á em todos os DIREITOS E DEVERES constantes dos serviços contratados pelo CONTRATANTE CEDENTE, inclusive no que tange ao CONTRATO DE PERMANÊNCIA, se assim firmado com o primeiro ASSINANTE.

1.13. Não será permitido o cancelamento de apenas um dos serviços da oferta conjunta. Desejando o CLIENTE não mais usufruir um dos serviços ofertados, deverá requerer a rescisão contratual, formalizando novo TERMO DE CONTRATAÇÃO para o serviço que quiser manter de forma avulsa.

1.14. O CLIENTE reconhece que a OPERADORA SCM, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), detentora de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua, é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1.º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento.

CLÁUSULA SEGUNDA- DOS SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO

2.1 DA LOCAÇÃO DE ROTEADORES E/OU DECODIFICADORES

2.1.1 Para fins de prover a máxima qualidade dos serviços de internet utilizados pelo cliente, evitando-se oscilações de redes wi-fi, a Contratada Ns Internet locará ao Cliente, pelo preço mensal definido no termo de contratação, roteadores wi-fi, com capacidade adequada ao atendimento plano de serviço escolhido pelo Assinante.

2.1.2. A referida locação auxiliará na estabilidade de conexão à internet Wi-Fi, permitindo maior controle da Contratada na configuração do roteador e manutenção de suas características, garantindo-se a melhor conectividade ao usuário.



2.1.3. Para prestação de serviços de Tv por Assinatura, caso o cliente haja firmado contrato em separado ou em oferta conjunta, serão locados os decodificadores de ponto principal e de pontos adicionais, cujas especificações atenderão às exigências de homologação do equipamento na Anatel.

2.1.4. Não poderá o Assinante alterar as características do equipamento sem consentimento da Contratada, sob pena de ter que ressarcir o valor do roteador/decodificador avariado ou modificado.

2.1.5 Em caso de problemas com os roteadores / decodificadores locados, o Usuário deverá entrar em contato com a Contratada através do Canal de Atendimento ao Cliente Netspeed (106 35).

2.1.6 Fica desde já vedada a utilização do roteador/ decodificador para fins distintos da prestação de serviços aqui entabulada, não podendo o cliente sublocar o(s) referido(s) equipamento(s) ou empregá-lo(s) em rede diversas da Contratada, **sob pena de suspensão imediata dos serviços e das demais penalidades previstas neste instrumento.**

2.2. DO E-MAIL COM ANTISPAM

2.2.1. A Contratada Ns Internet disponibilizará dois endereços de e-mails com caixas postais e dispositivos antispam, para envio e recebimento de correspondência eletrônica. A disponibilização dos e-mails será devida por assinatura, de modo não cumulativo e independente do número de usuários dos serviços.

2.2.2. Os serviços devem ser requisitados pelo assinante no ato da assinatura do termo de contratação ou através da Central de Atendimento ao Cliente. O modo, as condições e os limites de utilização dos serviços de e-mail estarão indicados no site principal da operadora netspeed, www.netspeedmg.com.br.

2.2.3. O antispam disponibilizado ao cliente é um software que bloqueia mensagens indesejadas na caixa de entrada do e-mail. Ele filtrará e-mails de propagandas, vírus, conteúdo adulto, dentre outras correspondências eletrônicas não solicitadas pelo Assinante.



2.2.4. A efetividade do software antispam dependerá de sua compatibilidade com o sistema operacional do cliente, do espaço mínimo necessário disponível em seu disco rígido e de sua própria conduta ao navegar pela internet. E-mails autorizados pelo Usuário serão enviados normalmente à sua caixa postal.

2.2.5. Os Assinantes poderão comunicar a ocorrência de e-mails spam em seus dispositivos, requerendo a devida solução através da Central de Atendimento ao Cliente Netspeed (106 35).

2.2.6. Todos os assinantes dos serviços de internet obrigam-se ao cumprimento da regra de não praticar spam em hipótese alguma e sob nenhum pretexto. Caso seja constatado o envio de spam por algum cliente, haverá a imediata suspensão dos serviços ora prestados, sem prejuízo das demais medidas previstas em Lei e nos Contratos firmados.

2.3. DO CONTROLE PARENTAL

2.3.1. A funcionalidade Controle dos Pais permite o controle parental na navegação na internet por meio dos dispositivos, realizando o monitoramento de atividades e evitando o acesso a páginas inapropriadas na internet, em dispositivos nos quais a funcionalidade “Controle dos Pais” esteja devidamente instalada, ativada e habilitada, incluindo as seguintes funcionalidades:

- Criação de perfis específicos para cada usuário que fará acesso à internet;
- Filtro de conteúdo, o que permite controlar/filtrar/bloquear determinados tipos de acesso à internet;
- Filtros por categoria de conteúdo na internet através de configuração prévia a ser realizada pelo próprio usuário mediante senha;
- Gerenciamento do tempo que a internet poderá ser acessada por determinado usuário;
- Envio de alertas ao usuário que faz o monitoramento para notificação quanto às interações e violações dos bloqueios pelo usuário monitorado; e



- Exclusivamente para os dispositivos móveis que estejam ligados e que possuam gps integrado, existe ainda a função de monitoramento, em tempo real, da localização geográfica do dispositivo cadastrado.

2.3.2. O usuário poderá gerenciar a funcionalidade controle dos pais por meio do aplicativo instalado em seu dispositivo ou por meio do acesso ao link <https://www.fshero.com.br/familia>. Em qualquer destas hipóteses, o acesso somente será autorizado por meio de autenticação do usuário, através do *login* e senha.

2.3.3. Para o pleno funcionamento do Controle dos Pais, o Usuário que fará o monitoramento necessariamente precisará habilitar, via configuração no portal administrativo, um dos modos de operação disponibilizado pelo Hero:

- Modo “conservador” faz o bloqueio de todos os acessos de navegação online do dispositivo monitorado, sendo o usuário que realiza o monitoramento responsável pela liberação manual do conteúdo que poderá ser acessado;
- Modo “liberal” libera todos os acessos de navegação online do dispositivo monitorado, sendo o usuário que realiza o monitoramento responsável pelo bloqueio manual do conteúdo que não poderá acessado;
- Modo “automático” habilita o controle de acessos de navegação do dispositivo monitorado pelo sistema automático do software, que varia de acordo com a faixa etária informada pelo usuário que faz o monitoramento, quando da criação do(s) perfil(is) do usuário que será monitorado, no início da utilização desta funcionalidade.

2.3.4. Ao optar pelo modo automático o usuário que fará o monitoramento declara estar ciente de que alguns conteúdos originalmente bloqueados podem eventualmente ser acessados pelo Usuário monitorado, uma vez que alguns sites podem conter artifícios (de forma a dissimular conteúdos que deveriam ter o seu acesso proibido) que impedem o aplicativo de categorizar o conteúdo como impróprio.

2.3.5. As partes, ao aceitarem os presentes termos, declaram estar cientes de que, ao autorizar o acesso do dispositivo monitorado a sites de busca (como por exemplo, mas não se limitando a: google, yahoo, bing, dentre outros) a funcionalidade controle dos pais não



será responsável pela filtragem dos resultados exibidos pela busca, não possuindo, a provedora, quaisquer responsabilidades acerca destes, bem como sobre eventuais danos e prejuízos eventualmente causados ao usuário ou a terceiros em razão disso.

2.3.6. Para a prestação dos serviços “Controle dos Pais”, o usuário deverá ter à sua disposição um ou mais dispositivos que contenham a configuração mínima que permita a instalação e utilização do hero, a saber:

(FUNCIONALIDADE CONTROLE DOS PAIS: REQUISITOS DO SISTEMA)

Sistemas Operacionais Windows:

Windows 7 (versões de 32 e 64 bits) ou posterior

Sistemas Operacionais Android

4.4 ou posterior

Sistemas Operacionais IOS

9.x ou posterior

Conexão necessária

Conexão estável com internet

Navegadores suportados

Última versão do chrome lançada pelo desenvolvedor

Última versão do internet explorer ou edge lançada pelo desenvolvedor

Última versão do safari lançada pelo desenvolvedor

2.4 DO WI-FI SEGURO

2.4.1. A funcionalidade Wi-Fi seguro desde que devidamente instalada e ativada no dispositivo a ser protegido, criptografa o tráfego do usuário e permite navegação segura em redes wi-fi. Esta funcionalidade visa impedir o monitoramento e a espionagem de



informações trafegadas na rede enquanto o usuário acessa uma rede wi-fi e ainda: confere maior segurança durante a navegação e o acesso de websites enquanto estiver usando uma rede wi-fi e previne o roubo de senhas durante a navegação fazendo o uso de redes wi-fi.

2.4.2.O pleno funcionamento desta funcionalidade requer que o usuário mantenha conexão ativa com a internet e que os protocolos e as portas utilizadas pela rede wi-fi à qual o usuário pretende conectar-se não estejam bloqueadas.

2.4.3. Embora a ferramenta vise conferir maior segurança quando do acesso de redes wi-fi, a provedora não se responsabiliza por eventuais falhas de segurança do dispositivo do usuário ou de terceiros que levem ao acesso indevido de informações trafegadas ou armazenadas pelo dispositivo do usuário.

2.4.4. Para a prestação dos serviços “ Wi-fi Seguro”, o usuário deverá ter à sua disposição um ou mais dispositivos que contenham a configuração mínima que permita a instalação e utilização do hero, a saber:

(FUNCIONALIDADE WI-FI SEGURO: REQUISITOS DO SISTEMA)

Sistemas Operacionais Windows:

Windows 7 (versões de 32 e 64 bits) ou posterior

Sistemas Operacionais Android:

4.4 ou posterior

Sistemas Operacionais IOS:

9.x ou posterior

Conexão necessária

Conexão estável com a internet

Navegadores suportados

Última versão do chrome lançada pelo desenvolvedor



Última versão do internet explorer ou edge lançada pelo desenvolvedor

Última versão do safari lançada pelo desenvolvedor

2.5. DO ANTIVÍRUS E SISTEMAS DE SEGURANÇA

2.5.1. O produto antivírus consiste em um software capaz de proteger o computador ou outros dispositivos eletrônicos contra vírus informáticos. O software é capaz de identificar automaticamente a existência de vírus, de modo a proteger o microcomputador contra suas invasões.

2.5.2. A Contratada Ns Internet disponibilizará ao Contratante o software antivírus Hero para o tratamento dos arquivos trafegados, o que não representará uma proteção integral,mas parcial da rede do cliente.

2.5.3. O antivírus ora fornecido pela Contratada poderá não ser totalmente eficaz ao repelir a invasão de vírus desconhecidos, sendo passível de falhas de programa, as quais podem afetar os dispositivos do usuário.

2.5.4. A Contratada recomenda a contratação de mais de software antivírus pelo Usuário ou de sistema firewall dedicado, caso o assinante deseje aumentar a proteção a sua rede interna.

2.5.5. Diante do mencionado nos itens anteriores, reconhece o Contratante que inexistirá responsabilidade da Contratada quando: a) houver dano proveniente de vírus ignoto em seus dispositivos; b) o usuário promover o descarregamento e/ou envio de programas e arquivos via internet que possam estar contaminados por qualquer tipo de vírus eletrônico; c) em caso de sequestro de dados pessoais ou corporativos do usuário; d) o cliente falhar em manter devidamente atualizado e ativado o software fornecido pela contratada e) a residência ou estabelecimento do assinante possuir em sua rede interna equipamentos clandestinos, não homologados pela anatel.

2.5.6. A funcionalidade Segurança Hero visa oferecer meios de proteção aos dispositivos contra vírus e *malwares*, desde que esteja devidamente instalada e ativada no dispositivo a ser protegido, oferecendo, ainda, as seguintes funcionalidades:



- Confere maior segurança durante a navegação e o acesso a websites;
- Previne o roubo de senhas e invasões aos dispositivos;
- Possui proteção *antiphishing*, que protege o usuário contra tentativas de fraudadores da internet que tentam obter acesso às informações pessoais do usuário;
- Exclusivamente para computadores com o sistema operacional windows e mac, possui módulo antispam que filtra mensagens de e-mails indesejadas;
- Exclusivamente para dispositivos com sistema operacional android, possui módulo otimizador com funções de bloqueio de aplicativos por senha, limpeza de arquivos dispensáveis e otimização de memória do dispositivo.

2.5.7. Apenas aos usuários do Sistema Operacional IOS, são aplicáveis, ainda, as seguintes disposições:

- Para melhorar a detecção de novas ameaças e suas respectivas origens, identificar possíveis ameaças de invasão e aumentar o nível de proteção das informações armazenadas e processadas no dispositivo, o usuário concorda em fornecer automaticamente as seguintes informações:
- Informações sobre o dispositivo e os equipamentos de hardware instalados, incluindo a soma de verificação (md5) do identificador universalmente exclusivo do dispositivo, o nome do modelo do dispositivo e o nome do fabricante do dispositivo;
- Informações sobre o sistema operacional (os) instalado no dispositivo, incluindo um identificador do so, versões do so e atualizações instaladas, versão do firmware, modelo e identificador do firmware, dados do sistema sobre o firmware e informações sobre as preferências raiz do usuário do dispositivo;
- Informações sobre o software instalado no dispositivo, incluindo id da versão, versão e identificador do software (appid) e informações sobre a licença atual;



- Informações utilizadas para determinação da reputação do url, incluindo o endereço do url que está sendo solicitado e o url da página web a partir da qual foi fornecido o url solicitado;
- Endereço do url e o endereço ip da página web na qual conteúdo nocivo ou suspeito foi detectado, o nome, tamanho e soma de verificação (md5) do aplicativo que solicitou o url ou baixou conteúdo do url;
- Informações sobre a versão do banco de dados de ameaças do software, incluindo versão e data da versão, o nome da ameaça detectada de acordo com a classificação do titular dos direitos e o id da ameaça detectada no banco de dados; e
- Informações de serviço necessárias para a transferência das informações acima.

2.5.8. Ainda, quando da utilização da funcionalidade segurança, o usuário concorda em fornecer:

- nome e versão do sistema operacional instalado no dispositivo;
- nome do modelo do dispositivo e
- identificador do prestador de serviços de telecomunicações móveis.

2.5.9. Para aprimorar o desempenho do hero, o usuário concorda em fornecer automaticamente os seguintes dados para o serviço google analytics:

- Versão do aplicativo, o nome do aplicativo no serviço e a id do aplicativo no serviço google;
- A id única da instância da instalação do aplicativo no dispositivo e as informações sobre o idioma do dispositivo;
- Resolução de tela do dispositivo; nome da janela ou caixa de diálogo do dispositivo que estava ativa quando os dados foram submetidos; marcações de tempo do período inicial e final durante o qual a janela ou caixa de diálogo estava ativa; duração da sessão durante a qual a janela estava ativa;
- A versão do protocolo usado para enviar os dados para o serviço google analytics;



- A id do evento em relação ao qual os dados são submetidos;
- As ids das operações do aplicativo e o resultado de tais operações.

2.5.10. Aos usuários do sistema operacional android, são aplicáveis, ainda, as seguintes disposições:

- Para identificar ameaças à segurança, além de ameaças de invasão, e para adotar medidas imediatas para aumentar a proteção dos dados armazenados e processados pelo usuário no dispositivo, o usuário concorda em fornecer automaticamente as seguintes informações:
- A url da página na qual o conteúdo ou objeto nocivo ou suspeito tenha sido detectado; nome, tamanho e soma de verificação (md5) do arquivo do aplicativo que solicitou o url; endereço ip do servidor com o qual foi estabelecida a conexão; valor do referenciador da solicitação http; e
- A versão e o conjunto de estatística a ser encaminhado.

2.5.11. O usuário concorda que o hero pode transferir automaticamente informações para o serviço do google analytics, conforme descrito no presente instrumento.

2.5.12. Para aprimorar o desempenho do hero, o usuário concorda em fornecer automaticamente os seguintes dados para o serviço google analytics:

- Versão do hero, o nome do aplicativo no serviço e a id do hero no serviço google;
- A id única da instância da instalação do hero e as informações sobre o idioma do dispositivo;
- A resolução de tela; nome da janela ou caixa de diálogo que estava ativa quando os dados foram submetidos; marcações de tempo do período inicial e final durante o qual a janela ou caixa de diálogo estava ativa; duração da sessão durante a qual a janela estava ativa, tipo de processador;
- A versão do protocolo usado para enviar os dados para o serviço google analytics;
- A id do evento em relação ao qual os dados são submetidos;



- As ids das operações do hero e o resultado de tais operações; e
- Id exclusivo do usuário dos serviços do google.

2.5.13. Ao aceitar os presentes termos, o usuário reconhece estar ciente de que a supramencionada funcionalidade possui termos e condições de uso complementares, conforme sistema operacional do dispositivo utilizado windows, mac, android ou ios.

2.5.14. Para a correta utilização do software antivírus e Hero Segurança, o Usuário deverá ter à sua disposição um ou mais dispositivos que contenham a configuração mínima que permita a instalação do Hero, a saber:

(FUNCIONALIDADE SEGURANÇA: REQUISITOS DO SISTEMA)

Sistemas Operacionais Windows:

Windows 7 (versões de 32 e 64 bits) ou posterior

Sistemas Operacionais Android:

4.4 ou posterior

Sistemas Operacionais IOS:

9.x ou posterior

Sistemas Mac os:

10.10 ou posterior

Espaço mínimo necessário

Sistemas operacionais windows: 1,2 gb de espaço livre no disco rígido

Sistemas operacionais mac os: 250 mb de espaço livre no disco rígido

Sistemas operacionais android os: 40 mb de espaço livre em disco

Sistemas operacionais ios: 10 mb de espaço livre em disco conexão necessária



Conexão estável com a internet navegadores suportados

Última versão do chrome lançada pelo desenvolvedor

Última versão do internet explorer ou edge lançada pelo desenvolvedor

Última versão do safari lançada pelo desenvolvedor

2.6. DA FUNÇÃO CLOUD

2.6.1. A funcionalidade Cloud permite o armazenamento automático em nuvem de qualquer conteúdo arquivado no dispositivo, ou, se assim configurado, armazenamento de conteúdos selecionados manualmente pelo usuário, até a capacidade de 30gb, compreendendo:

- Armazenamento digital do conteúdo em nuvem;
- Upload/armazenamento automático de novos conteúdos para *smartphones* e *tablets*, desde que o usuário possua esta funcionalidade devidamente instalada e ativada e ainda configure essa modalidade de automação.
- Upload/armazenamento automático de novos conteúdos para computadores requer a configuração manual do diretório/pasta que será sincronizada com a nuvem. Caso o usuário não configure a funcionalidade cloud para upload automático, o usuário deverá armazenar o conteúdo sempre por meio de comando manual;
- Compartilhamento de conteúdo digital; e acesso ao conteúdo armazenado na nuvem de qualquer dispositivo com acesso à internet, mediante checagem de *login* e senha, por meio do endereço <https://www.fshero.com.br/cloud>.

2.6.2. O código de acesso é pessoal e intransferível. O usuário é responsável por manter a confidencialidade dos códigos de acesso recebidos da provedora para acesso ao cloud e é integralmente responsável por todas as atividades realizadas por meio destas credenciais de acesso.

2.6.3. A provedora não será responsável perante o usuário ou qualquer terceiro por qualquer perda ou dano decorrente ou relacionado ao uso não autorizado da conta do



usuário, incluindo, mas não limitando, à hipótese do sistema ser acessado utilizando-se do código de acesso recebido pelo usuário.

2.6.4. Ao aceitar os presentes termos, o usuário declara estar ciente de que deve possuir todos os conteúdos, arquivos e informações (“conteúdo”) que queira inserir na nuvem ou compartilhar e, ainda, que:

2.6.5. Ao excluir conteúdo na funcionalidade cloud, este não poderá ser posteriormente recuperado.

2.6.6. Ao compartilhar conteúdo e/ou outras informações com outras pessoas ou em outros sites, o usuário reconhece que as aplicações envolvidas e o hero consistem em plataformas independentes, não assumindo a provedora qualquer responsabilidade pelas informações compartilhadas com estas pessoas ou sites.

2.6.7. Entende-se como limite de volume de dados armazenados para efeito do presente contrato, a quantidade de dados passível de ser armazenado no servidor cloud de utilização exclusiva do contratante, independentemente do protocolo utilizado.

2.6.8. A não utilização pelo contratante do limite ou espaço de armazenamento disponibilizado, não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois o limite ora estipulado estará mensalmente disponibilizado para o contratante.

2.6.9. Os dados relativos às configurações adicionados serão apagados (deletados) no prazo de 07 dias a contar do cancelamento dos serviços, sem qualquer possibilidade de recuperação.

2.6.10. O Contratante declara-se ciente e de acordo com o fato de que ele não poderá aumentar ou reduzir a capacidade de armazenamento contratada durante a vigência do presente contrato.

2.6.11. Para a prestação dos serviços Cloud by Hero, o usuário deverá ter à sua disposição um ou mais dispositivos que contenham a configuração mínima que permita a instalação e utilização do Hero, a saber:

(FUNCIONALIDADE CLOUD: REQUISITOS DOS SISTEMA)



Sistemas Operacionais Windows:

Windows 7 (versões de 32 e 64 bits) ou posterior

Sistemas Operacionais Android:

4.4 ou posterior

Sistemas Operacionais IOS:

9.x ou posterior

Sistemas Mac:

10.10 ou posterior

Conexão necessária

Conexão estável com a internet

2.7. DA HOSPEDAGEM DE SITES

2.7.1. A Contratada Ns Internet ofertará ao Assinante, em alguns dos planos de internet, o armazenamento eletrônico de páginas (“sites”) na rede (internet) para consulta por terceiros.

2.7.2. O modo, condições, termos, limitações e requisitos para a utilização do serviço de hospedagem de sites estarão dispostos no endereço eletrônico www.netspeedmg.com.br.

2.7.3. Os valores dos serviços de hospedagem serão cobrados mensalmente, por site mantido no servidor, consoante descrição contida no termo de contratação.

2.7.4. O Assinante interessado precisará ser titular de nome de domínio próprio registrado em seu nome no órgão competente (registro.br ou outro autorizado);

2.7.5. Nem todos os planos de internet ofertados pelas contratadas contarão com a oferta dos serviços de hospedagem de sites. Caberá ao cliente verificar em seu Termo de Contratação, a respectiva inclusão dos serviços mencionados.



2.7.6. A requisição do serviço de hospedagem de sites poderá ser feita no ato da assinatura do termo de contratação ou através da central de atendimento ao cliente netspeed.

2.7.7. O cliente poderá escolher o plano de hospedagem que melhor atenda às suas necessidades, de acordo com as ofertas disponibilizadas pela Contratada Ns Internet.

2.7.8. O acompanhamento da manutenção da adequação do plano à utilização dada ao “site” hospedado é de responsabilidade única e exclusiva do contratante.

2.7.9. Quaisquer dúvidas eventualmente manifestadas a respeito da adequação, a qualquer tempo, do plano escolhido, poderão ser solucionadas pela Contratada através da Central de Atendimento ao Cliente Netspeed.

2.7.10. Fica vedado ao Contratante instalar ou tentar instalar qualquer tipo de programa no servidor.

2.7.11. O usuário dos serviços não poderá armazenar e nem veicular por meio do(s) “site”(s) e/ou “blog” próprio ou de terceiros material pornográfico, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou qualquer outro material, sons, imagens, programas que afrontem a moral, os bons costumes e/ou que seja caracterizado como “pirata” e/ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor, sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados independentemente de aviso ou notificação.

2.7.12. Será de exclusiva responsabilidade do Contratante a veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade do(s) “site”(s) e/ou “blog” a ser hospedado, seu domínio e exatidão das informações cadastrais prestadas, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados independentemente de aviso ou notificação até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

2.7.13. Por intermédio do presente instrumento fica expressamente vedado o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via email, e-mails não autorizados, a prática de



qualquer ato do contratante do qual resulte o bloqueio do ip da Contratada e a prática de qualquer ato pelo contratante que gere a presunção, pela Contratada, de prática de spam.

2.7.14. O Contratante deverá responder com exclusividade pelo conteúdo do(s) “site”(s) e/ou “blog” hospedados e indenizar, de forma plena, regressivamente, a Contratada em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado pelo seu “site”.

2.7.15. Cumpre ao Assinante registrar e renovar anualmente o(s) domínio(s) hospedado(s) perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos para o registro.

2.7.16. Fica a Contratada autorizada a fornecer o nome, endereço do contratante e do responsável pelo(s) “site”(s) e/ou “blog” hospedado(s), caso estes sejam requeridos judicialmente ou extrajudicialmente pelos órgãos de domínio ou pelo poder público.

2.7.17. Os serviços aqui entabulados não incluem o backup dos servidores para armazenagem dos dados das páginas hospedadas.

2.7.18. O Assinante deverá abster-se de qualquer prática que possa ocasionar prejuízo ao regular funcionamento do servidor no tocante às suas especificações técnicas, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela Contratada, a qual fica desde já autorizada a adotar, mesmo preventivamente, qualquer medida que se faça necessária ou conveniente a impedir que se consume qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor compartilhado, inclusive retirando do ar os sites e/ou “blog” do Contratante.

2.7.19. É expressamente proibido ao Contratante:

- Utilizar a hospedagem como espaço para armazenamento ou backup de arquivos que não sejam elementos do “site” hospedado.
- Utilizar a hospedagem como “espelho” de outro “site” ou como servidor de “downloads”, tais como, exemplificativamente, “rapidshare” e “megaupload”.
- Utilizar dos planos ora oferecidos para revenda de hospedagem, ficando expressamente vedada a utilização dos “sites” por terceiros que não o contratante.



2.7.20. O Contratante deverá comunicar previamente à contratada quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar os sites e/ou “blog” hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia, lançamento de novos produtos, etc., sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados, independentemente de novo aviso e/ou notificação, caso, após notificado pela primeira vez, o contratante continue prejudicando o funcionamento do servidor.

2.7.21. Havendo a cessação da prestação dos serviços de hospedagem ora contratados, deverá o Assinante promover por sua conta e risco a migração e/ou transferência dos programas e/ou dados dos sites e/ou “blog” hospedados, de seu banco de dados, sob pena de, em não o fazendo em prazo hábil, serem deletados (apagados) no prazo de trinta dias.

2.7.22. O Cliente não poderá ultrapassar o tamanho total das bases de dados disponibilizadas para cada plano, sob pena de ter bloqueado o acesso à base de dados para inserção e/ou atualização dos dados existentes. No caso de ultrapassagem do tamanho total da base de dados disponibilizada, o contratante somente terá acesso à mesma para leitura e/ou remoção de dados.

2.7.23. Não deverá o Assinante utilizar o servidor objetivado pelo presente contrato:

- Para hospedagem de qualquer tipo de: a) software para navegação anônima. Tais como, mas não restritos aos seguintes: proxy anônimo, gateway tor, gateway freevpn, dentre outros; b) software para distribuição de conteúdo ilegal ou com copyright: card sharing, p2p, torrent server, dentre outros; c) hospedagem e distribuição de arquivos maliciosos: arquivos infectados com vírus ou malware, páginas de phishing, dentre outros; d) software para obtenção de credenciais por exaustão: ftp / ssh / http / pop3 bruteforces.e, e) software de scan para descoberta de informações: portscan, vulnerability scan, dentre outros, sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados independentemente de aviso ou notificação.

2.7.24. Fica a Contratada autorizada a acessar os arquivos existentes na área de hospedagem sempre que esse acesso for necessário e/ou conveniente para a prestação do suporte técnico.



2.7.25. Declara o Contratante assumir plena e irrestrita responsabilidade perante a Contratada por qualquer prejuízo a esta causado em decorrência de seu relacionamento com eventual(is) titular(es) do domínio do “site”, obrigando-se a responder regressivamente à Contratada, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

2.8. DO FIREWALL DEDICADO

2.8.1. A Contratada Ns Internet poderá fornecer em alguns de seus planos corporativos ou residenciais, o dispositivo de segurança firewall dedicado, o qual monitorará o tráfego de rede de entrada e saída, para permitir ou bloquear tráfegos específicos de acordo com um conjunto definido de regras de segurança.

2.8.2. Os tipos de Firewall disponibilizados ao Cliente dependerão da complexidade de instalação, do tamanho da rede, da política de segurança, da quantidade de regras que controlam o fluxo de entrada e saída de informações e do grau de segurança desejado.

2.8.3. O Assinante poderá contratar o firewall através da escolha do plano de serviços ofertados pela(s) Contratada(s), mediante pagamento mensal definido no Termo de Contratação.

2.8.4. Os valores atribuídos ao serviço de firewall serão fixados de acordo com o tipo de programa instalado, complexidade e alcance do grau de segurança. A descrição dos tipos de firewall fornecidos e respectivos preços constarão no Termo de Contratação.

2.8.5. O firewall disponibilizado ao cliente poderá não ser capaz de impedir uma atividade maliciosa que se origina e se destina à rede interna ou não identificar uma atividade maliciosa que acontece por descuido do usuário;

2.8.6. Malwares com atacantes experientes podem tentar descobrir ou explorar brechas de segurança em soluções firewall.

2.8.7. O firewall não pode interceptar uma conexão que não passa por ele. Se, por exemplo, um usuário acessar a internet em seu computador a partir de uma conexão 3g, o firewall não conseguirá interferir.



2.8.8. O Contratante reconhece que inexistente proteção absoluta da rede, mesmo com o sistema firewall dedicado, de modo que não poderá responsabilizar a Contratada por invasões de vírus e malwares ignotos, pelo envio de programas e arquivos via internet que possam estar contaminados por qualquer tipo de vírus eletrônico, pelo sequestro de dados pessoais ou corporativos do Usuário; pelo descuido de não manter ativado o software fornecido pela Contratada; ou quando presentes equipamentos clandestinos de Telecom em sua residência ou estabelecimento.

2.9. DA FUNCIONALIDADE HELP DESK

2.9.1. A funcionalidade Help Desk tem como objetivo oferecer serviço de suporte técnico em informática, que engloba o Hero e suas funcionalidades, bem como equipamentos em geral do usuário.

2.9.2. Para utilizar a funcionalidade Help Desk, o Usuário precisará entrar em contato com a central de assistência, pelo whatsapp (11) 94342-8056, telefone (11) 4003-9886, e-mail hero@fs.com.br, e confirmar informações pessoais fornecidas no momento da sua aquisição. em seguida, a central de assistência prestará o suporte técnico por meio de telefone ou da internet via chat e/ou acesso remoto, conforme oferta contratada pelo usuário.

2.9.3. A Central de Assistência Hero pode ser acionada para receber orientações de como solucionar problemas emergenciais que impeçam o bom funcionamento de softwares, periféricos, Hero e desde que estejam relacionados aos sistemas operacionais definidos neste documento.

2.9.4. Acesso remoto (visita virtual): caso seja conveniente e a conexão à internet e o usuário permitam, o atendimento poderá ocorrer remotamente com o acesso direto ao dispositivo do usuário, desde que o sistema operacional do dispositivo escolhido suporte a tecnologia necessária para tal conexão.

2.9.5. A funcionalidade help desk contempla apenas assistência informática em *softwares* e periféricos, não abrangendo suporte a problemas relacionados a *hardware*, instalação física,



reparo ou a troca de peças e partes dos dispositivos objetos da assistência help desk, bem como não tem natureza de treinamento do usuário.

2.9.6. Para a utilização dos serviços Help Desk, o usuário deverá ter à sua disposição um ou mais dispositivos que contenham a configuração mínima que permita a instalação do Hero, a saber:

(FUNCIONALIDADE HELP DESK: FUNCIONALIDADES)

Pc: Microsoft windows a partir da versão windows vista.

Mac: Apple Mac os x versão 10.5 ou posterior.

Tablets: ios, Android e Windows.

Smartphones: Ios e Android.

Aplicativos:

Programas de escritório: microsoft office suite a partir da versão 2003(2), iworks e open office.

Navegadores e correio eletrônico: internet explorer, mozilla firefox, chrome, outlook e outlook express, hotmail, gmail, safari, e-mail.

Programas multimídia: acrobat, windows media player, real player, itunes, ilife, quicktime, vlc e os principais codecs do mercado.

Mensagem instantânea:, windows live messenger, yahoo messenger, whatsapp, skype, hangouts e facebook messenger.

Compactadores: winzip, winrar.

Antivírus e firewalls: bitdefender, microsoft security essentials, f-secure, panda, norton/symantec, mcafee, kaspersky, avg e avast.

Hardware: computadores, monitores, dispositivos de armazenamento externos, webcams, impressoras, scanners, roteadores wi-fi e modems.



Pc:

Maior ou igual aos processadores intel pentium d y amd athlon 64.

Ram mínimo: 1gb.

Ram mínimo recomendado: 2gb.mac:

Maior ou igual aos processadores intel.

Ram mínimo: 1gb.

Ram mínimo recomendado: 2gb. Conexão necessária

Conexão estável com a internet

2.10. DAS RESPONSABILIDADES CONCERNENTES AOS SERVIÇOS DE VALORES AGREGADOS

2.10.1. A(s) Contratada(s) não se responsabiliza(m) pelos danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da má utilização dos serviços, 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 assinantes transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.

2.10.2. O Assinante compromete-se a não efetuar nenhuma cópia do software, não enviar cópias do(s) software(s) a terceiros, não colocar o software à disposição de terceiros por qualquer meio, ou utilizar-se do(s) software(s) com finalidade distinta daquela prevista no contrato, sob pena de arcar com as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

2.10.3. Não se responsabiliza(m) a(s) Contratada(s) pelos danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam se derivar da incorreta identidade dos assinantes e da falta



de veracidade, vigência, exaustividade e/ou autenticidade da informação que os assinantes proporcionam acerca de si mesmos e proporcionam ou fazem acessíveis a outros usuários e/ou assinantes e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, pelos danos e prejuízos que possam se dever à falsificação de identidade, fazendo-se passar por um terceiro, feita por um Assinante em qualquer tipo de comunicação ou transação realizada através dos serviços.

2.10.4. Embora a Contratada utilize as melhores tecnologias e empenhe seus maiores esforços, não possui condições de controlar com caráter prévio a ausência 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 assinante ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do assinante.

2.10.5. As Contratadas não tem obrigação de controlar, e não controlam, o conteúdo e natureza dos conteúdos transmitidos, difundidos ou postos a disposição de terceiros pelos assinantes, de modo que não podem se responsabilizar pelos danos e prejuízos que possam derivar da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso aos conteúdos através dos serviços de acesso a internet e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, pelos danos e prejuízos que possam derivar: (a) da violação da lei, moral e bons costumes ou da ordem pública, como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso aos conteúdos através dos serviços de acesso; (b) da infração de direitos de propriedade intelectual e industrial, de segredos empresariais, de compromissos contratuais de qualquer classe, de direitos à honra, à intimidade pessoal e familiar e à imagem das pessoas, de direitos de propriedade e de qualquer outra natureza pertencentes a terceiro(s), como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso aos conteúdos através dos serviços de acesso; (c) da realização de atos de concorrência desleal e publicidade ilícita, como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso aos conteúdos através dos serviços de acesso; (d) da falta de veracidade, exatidão, exaustividade, pertinência e/ou



atualidade dos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos a disposição ou acessíveis através dos serviços de acesso; (e) da inadequação para qualquer propósito e o não atingimento das expectativas geradas pelos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, colocados à disposição, ou acessíveis através dos serviços de acesso; (f) do não cumprimento, atraso no cumprimento, cumprimento defeituoso ou finalização por qualquer causa das obrigações contraídas por terceiros e contratos realizados com terceiros através de ou com motivo do acesso aos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis através dos serviços de acesso; e (g) de vícios de produtos e serviços, adquiridos ou prestados por assinantes ou terceiros.



CLÁUSULA TERCEIRA- DO PREÇO, DAS TAXAS, DAS FORMAS DE COBRANÇAS, E DOS ENCARGOS MORATÓRIOS

3.1. Para o fornecimento dos serviços de valor adicionado, serviço de conexão multimídia e serviço de acesso condicionado, o CONTRATANTE pagará às CONTRATADAS, os valores constantes do TERMO DE CONTRATAÇÃO. No referido termo estarão previstas as condições da oferta dos serviços, a especificação da quantia a ser paga por cada serviço prestado, a forma, as datas de adimplemento, a periodicidade dos pagamentos dentre outras disposições constantes do plano de serviço nele disposto.

3.2. O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço a cada empresa, separadamente, haja vista a natureza jurídica distintas dos serviços prestados.

3.3. As CONTRATADAS poderão prestar ao CLIENTE serviços adicionais ao objeto do presente instrumento, relativos à conexão de internet e TV por assinatura. Todo serviço adicional será prestado de forma onerosa, sendo formalizado seu preço na correspondente ORDEM DE SERVIÇO em forma de orçamento prévio.

3.4. O ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento das taxas de transferência do Ponto Principal ou do(s) Ponto(s) Adicional(is) dentro do mesmo endereço, se assim solicitar, quedando a mudança condicionada à análise técnica da OPERADORA.

3.5. Os valores dos serviços adicionais poderão ser previamente consultados através da Central de Atendimento disponibilizada ao CLIENTE, 106 35.

3.6. Para a cobrança dos valores referentes a serviços adicionais ou reposição de equipamentos será emitido boleto bancário ou duplicata imediatamente após a efetivação do serviço/ reposição, com prazo de 30 (trinta dias) para pagamento.

3.7. O CLIENTE deverá verificar junto à(s) PRESTADORA(s) o valor atualizado do serviço a ser prestado ou do equipamento a ser repostado, dado que os preços poderão sofrer reajustes anuais.



3.8. Para instalação e ativação dos serviços será cobrada taxa de instalação inicial conforme os termos entabulados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

3.9. Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida às **CONTRATADAS**, nos termos deste contrato, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, correção monetária e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação.

3.10. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, as **CONTRATADAS** poderão, à sua escolha, providenciar emissão de boleto bancário, de duplicata, ou, ainda, requerer que o pagamento seja diretamente realizado em seu estabelecimento.

3.11. Em situações de inadimplemento ocasionadas por parte do **CLIENTE** poderão as **CONTRATADAS** protestar o título emitido ou incluir seu nome nos órgãos restritivos de crédito, tais como o **SERASA** e o **SPC**, mediante prévia notificação.

3.12. O boleto de cobrança será disponibilizado exclusivamente na forma eletrônica, no site www.netspeedmg.com.br, mediante preenchimento do código de acesso na Área Vip, o qual será fornecido na assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ou por meio da inserção do CPF do **CLIENTE** no local indicado no site, com criação de senha, na modalidade do **AUTO ATENDIMENTO**.

3.13. O boleto para pagamento da mensalidade e demais serviços também poderá ser disponibilizado via email ou SMS, quando solicitado pelo **CLIENTE** através do número 106 35.

3.14. A falta de acesso ao documento de cobrança pelo **CLIENTE** não o isenta do devido pagamento, devendo este em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar as **CONTRATADAS** pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado sobre como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

3.15. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **CLIENTE** às **CONTRATADAS** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de



inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

3.15.1. As cobranças das quantias devidas em atraso poderão ser terceirizadas a agências cobradoras, sem prévia anuência do CONTRATANTE.

3.16. Os preços estipulados neste instrumento serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida pela legislação em vigor, com data base em 01 de setembro, contados de 01 de setembro de um ano até o dia 31 de agosto do ano subsequente.

3.17. Os valores relativos a este contrato serão reajustados com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias. Caso seja vedada legalmente a utilização de algum índice, será utilizado outro legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da CONTRATANTE.

CLAÚSULA QUARTA- DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

4.1. São direitos do ASSINANTE da prestação de serviços objeto do contrato, os previstos no artigo terceiro da Resolução n. 632/2014 da Anatel e os elencados por definição do Contrato:

I - O acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - A liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - O prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;



V - A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI - A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014 da Anatel, ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

VII - A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

VIII - A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;

IX - A resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

X - O encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XI - A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XII - Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

XIII - Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XIV - Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XV - A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XVI - Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;



XVII - A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XVIII - O não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XIX - Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

XX - Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XXI - Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XXII- A continuidade do serviço pelo prazo contratual;

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

4.2. Os contratos com **CLIENTES** que não se classificarem como **CONSUMIDORES** (Artigo segundo da Lei 8.078/1990) serão regidos exclusivamente pela Legislação Civil (Lei 10.406/2002), pelas regulamentações da Anatel e demais normas a eles atinentes.

4.3. São deveres dos **ASSINANTES** da prestação de serviços objeto do contrato, previstos no artigo terceiro da Resolução n. 632/2014 da Anatel:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;



IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

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

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

- a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- c) qualquer alteração das informações cadastrais.

4.3.1. Também são Deveres do CLIENTE, decorrentes do presente instrumento, dentre outros já previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

- Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pelas CONTRATADAS;
- **Providenciar local e infraestrutura adequados à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo às CONTRATADAS amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.**
- Zelar pela a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade, sendo estes considerados itens de sua exclusiva responsabilidade.
- **Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos das CONTRATADAS ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão**



da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda ou extravios, considerando tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **CLIENTE**.

- Permitir às pessoas designadas pelas **CONTRATADAS** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários das **CONTRATADAS**.
- Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada por qualquer das **CONTRATADAS** não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.
- Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.
- Não terceirizar a qualquer pretexto os serviços **SVA** e **SCM** disponibilizados, bem como os equipamentos cedidos pelas **CONTRATANTES** em comodato ou locação, abstendo-se de fornecer dados específicos da prestação de serviços, além de não alienar, ceder, doar, ou permitir a utilização ainda que gratuita dos objetos constantes do presente contrato, de forma que previamente acorda-se que presente instrumento é firmado para **USO EXCLUSIVO DO CONTRATANTE**.
- Comunicar imediatamente às **CONTRATADAS**, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.



- Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.
- Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;
- Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de “cookies”, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
- Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta”, ou “spam”), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.
- **Não repassar para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas, sendo vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.**
- O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

CLÁUSULA QUINTA- DAS OBRIGAÇÕES DAS CONTRATADAS

5.1. Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato, constituem direitos e obrigações das CONTRATADAS, conforme o presente instrumento e a Resolução n. 614/2013 da Anatel :



- Realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas para divulgar o conteúdo audiovisual do Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE.
- Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações, localizado no endereço do CONTRATANTE, no prazo de até 15 dias úteis, controlando e supervisionando a prestação de serviço de modo a garantir seu funcionamento até a porta de saída do modem situado na residência ou no estabelecimento do CONTRATANTE.
- 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.
- 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;
- Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços, mantendo para tanto, um centro de atendimento telefônico.
- Observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.
- 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.
- Manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.
- Tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.



- 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.
- 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.
- 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.
- Proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.
- A prestadora tem direito de empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam e a contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- 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.
- 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. O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.
- 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, reiterando-se a comunicação por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

- 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 - entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - 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 técnica comprovada;



VIII - 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;

IX - 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;

CLÁUSULA SEXTA- DO TERMO DE CONTRATAÇÃO, DO PLANO DE SERVIÇO E DA FRANQUIA DE CONSUMO

6.1. O TERMO DE CONTRATAÇÃO é instrumento integrante e indissociável do presente contrato, cuja finalidade é exprimir a adesão do CLIENTE aos termos aqui estabelecidos e especificar sua escolha pela adesão de determinado PLANO DE SERVIÇO.

6.2. No PLANO DE SERVIÇO serão discriminados os valores e tarifas aplicáveis à contratação, com e sem promoção, a existência de período promocional, a data e regras de reajuste do contrato, os valores de aquisição, a taxa de instalação, os equipamentos a serem cedidos em comodato ou locação, as restrições à utilização do serviço, os limites de franquia, com as condições aplicáveis após a sua utilização, as velocidades mínima e média de conexão e a incidência do prazo de permanência, se houver.

6.3. O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Os Planos de Serviços ofertados pelas CONTRATADAS estarão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: www.netspeedmg.com.br



6.4. O **PLANO DE SERVIÇO** será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) existência de franquia de consumo; (vii) disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou dinâmico; (viii) valores a pagar; (ix) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério das **CONTRATADAS**.

6.5. As **CONTRATADAS** reservam-se o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CLIENTE** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Havendo modificação ou extinção de planos, será o **CLIENTE** previamente comunicado, no prazo de 30 dias, para aceitar ou não a modificação, ou para migrar para **PLANO** equivalente, sem detrimento do prazo já decorrido para a finalização do **TERMO DE PERMANÊNCIA**, se o **CLIENTE** o houver firmado.

6.6. Caso o **CLIENTE** tenha interesse em alterar o seu **PLANO DE SERVIÇO** no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro **TERMO DE CONTRATAÇÃO** entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo **PLANO DE SERVIÇO** aderido pelo **CLIENTE**. Nesta situação, será rescindido de pleno direito a **CONTRATAÇÃO** previamente formulada, passando a nova prestação de serviços a ser regida pelo **NOVO TERMO DE CONTRATAÇÃO FIRMADO E SEU RESPECTIVO CONTRATO**.

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

6.8. No **PLANO DE SERVIÇO** ofertado ao **CLIENTE** poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o **CLIENTE** ficará sujeito à redução de velocidade previsto no **PLANO DE SERVIÇO**.

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



6.10. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, a redução da velocidade da franquia ocorrerá automaticamente.

6.11. Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, a OPERADORA SCM NETSPEED LTDA, na qualidade de prestadora de pequeno porte, não está obrigada a informar ao CLIENTE que o seu consumo está próximo a atingir a franquia contratada.

6.12. A OPERADORA NETSPEED prestará, em seu endereço eletrônico, informações claras acerca dos canais de programação, as condições de contratação de cada Plano de Serviço ofertado, Serviços Adicionais e seus respectivos valores.

6.13. Nos Planos de Serviços de Tv por Assinatura ofertados pela OPERADORA estarão contidos os canais de programação de distribuição obrigatória previstos no artigo 52 da Resolução da ANATEL nº. 581 de 2012.

6.14. O ASSINANTE adimplente poderá contratar, quando disponível, adicionalmente ao Plano de Serviço, os Planos ou Canais Adicionais ofertados no site da Netspeed. Os serviços poderão ser contratados através do controle remoto, telefone ou outro formato disponibilizado pela OPERADORA.

6.15. O Conteúdo a “La Carte” será contratado de acordo com o prazo de vigência divulgado no site da OPERADORA no endereço eletrônico www.netspeedmg.com.br, e informado ao ASSINANTE no ato da contratação.

6.16. A OPERADORA oferecerá o conteúdo “On Demand”, cuja disponibilização de programação ocorrerá em horários previamente programados e anunciados pela OPERADORA.

6.17. Os conteúdos a “La Carte” e “On Demand” serão cobrados pela OPERADORA junto ao faturamento mensal do Plano de Serviço, observados os valores divulgados no



endereço eletrônico da OPERADORA ou informados ao ASSINANTE no ato da contratação.

6.18. A OPERADORA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir o Plano de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, devendo para tanto, informar o ASSINANTE com antecedência de 30 (trinta) dias antes da implantação.

6.19. Na hipótese em que a modificação do Plano de Serviço pela OPERADORA acarretar na supressão de algum canal do Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE, será feita a substituição do canal por outro do mesmo gênero, ou, não sendo possível a substituição, concederá a OPERADORA ao ASSINANTE um desconto proporcional no valor do Plano de Serviço.

6.20. Caso haja modificação e/ou exclusão do Plano de Serviço pela OPERADORA, fica assegurado o direito do ASSINANTE de rescindir sem ônus o presente Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da comunicação da alteração do Plano de Serviço contratado.

6.21. Não se aplica o disposto nos itens 5.20 e 5.21, nas hipóteses de supressão dos canais disponibilizados pela OPERADORA ao ASSINANTE em caráter gratuito, a título de cortesia e/ou para fins de divulgação do canal, independentemente do tempo em que mencionado canal tenha sido disponibilizado ao ASSINANTE.

6.22. Também não se aplicarão as hipóteses acima mencionadas (5.20 e 5.21) para casos de supressão ou alteração dos canais de programação de distribuição obrigatória, (Artigo 52 da Resolução da ANATEL de nº. 581 de 2012), e quando houver alteração ou supressão dos canais de programação de sons e imagens abertos.

6.23. A OPERADORA disponibilizará, caso solicitado e sob as expensas do ASSINANTE, serviço que permite realizar a autocensura e bloqueio da recepção dos canais de programação ou dos conteúdos transmitidos, através de senha, que poderá ser alterada pelo ASSINANTE por controle remoto. A senha disponibilizada é de responsabilidade única e exclusiva do ASSINANTE.



CLÁUSULA SÉTIMA- DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS E DO COMODATO OU LOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

7.1. A eficácia da presente contratação e demais Termos e Contratos dependerá da instalação viável dos equipamentos necessários à prestação de serviços. Caso haja a impossibilidade ou inviabilidade técnica de instalação, serão os Contratos entabulados com o Cliente considerados ineficazes.

7.2. As CONTRATADAS poderão disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, os quais serão fornecidos a título de comodato ou locação, consoante previsão no TERMO DE CONTRATAÇÃO e Anexo(s).

7.3. Para a realização do Serviço de Acesso Condicionado será necessária a instalação central de equipamentos no endereço do ASSINANTE, doravante denominada “Instalação de Ponto Principal”. A referida instalação estará sujeita à cobrança definida no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.4. Fica facultado ao ASSINANTE contratar “Pontos Adicionais” no mesmo endereço indicado para instalação do Ponto Principal, os quais devem ser instalados EXCLUSIVAMENTE pela OPERADORA, de acordo com as condições técnicas do local de instalação.

7.5. Para a instalação do(s) Ponto(s) Adicional(is), a OPERADORA poderá cobrar do ASSINANTE um valor relativo à instalação por cada Ponto Adicional contratado, bem como valor de reparo da rede interna e equipamentos. A OPERADORA poderá cobrar ainda, valores a título de locação do(s) equipamento(s) a ser(em) utilizado(s) no Ponto Adicional.

7.6. A transferência, no mesmo endereço de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, do local de instalação do Ponto Principal ou do(s) Ponto(s) Adicional(is), fica condicionada a presença das condições técnicas para a prestação dos serviços, sujeitando-se a cobrança adicional por parte da OPERADORA.



7.7. A OPERADORA poderá, caso solicitado pelo ASSINANTE, utilizar a Unidade Receptora Decodificadora (URD) ou qualquer outro equipamento de propriedade do ASSINANTE, desde que o(s) mesmo(s) seja(m) homologado(s) pela ANATEL, e seja(m) compatível(is) com a rede da OPERADORA, conforme lista de equipamentos divulgada no endereço eletrônico.

7.8. A instalação, retirada de equipamentos, e visita técnica, quando solicitadas, não serão realizadas sem a presença do ASSINANTE ou de pessoa por ele autorizada e civilmente capaz para assinar a **ORDEM DE SERVIÇO**.

7.9. Havendo a necessidade de fazer instalações em situações diversas das habituais, o **CLIENTE** deverá assinar a Ordem de Serviço autorizando e se responsabilizando por eventuais furos em paredes, instalações de conectores em locais diferentes, passagem de cabos, ou outras situações que importem na mudança do protocolo de instalação praticado pelas **CONTRATADAS**. Neste caso, somente após a autorização expressa do **CLIENTE** é que se procederá à instalação dos serviços.

7.10. Se a instalação dos equipamentos demandar a autorização de terceiros ficará o **ASSINANTE** responsável por conseguir a devida autorização, sob pena da não realização da instalação inicial e rescisão de pleno direito do contrato firmado entre as partes.

7.11. Desde já, fica o **ASSINANTE** ciente de que a **OPERADORA** não garante que o raio **HOTSPOT**, referente à abrangência do **WI-FI**, se distribua por todo o imóvel **CLIENTE**, de modo ficará a cargo deste (**CLIENTE**) providenciar a instalação de repetidores ou demais equipamentos e serviços para que o **WI-FI** alcance todas áreas desejadas.

7.12. O **CLIENTE** deve, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

7.13. Será o **CONTRATANTE** plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento



e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena de ressarcimento do valor dos produtos eventualmente avariados às CONTRATADAS.

7.14. O **CLIENTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente no seu endereço de contratação, para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos a presente relação contratual.

7.15. Será vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, bem como a remoção destes para local diverso, salvo estipulação em contrário ou prévia autorização por escrito das CONTRATADAS.

7.16. O **CLIENTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, devendo indenizar as CONTRATADAS pelo valor de mercado destes aparelhos, em caso de perda, extravio, avarias ou danos, quando agir com inércia ou negar-se a proceder à devolução dos equipamentos.

7.17. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **CLIENTE** obrigado a restituir às CONTRATADAS os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até cinco dias corridos, contados do pedido de cancelamento do serviço.

7.18. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado, extraviado ou imprestável para uso, deverá o **CLIENTE** pagar às CONTRATADAS o valor de mercado do equipamento.

7.19. A retirada dos equipamentos da prestação dos serviços de Acesso Condicionado (SEAC) será feita pela OPERADORA e/ou terceiros por ela autorizados, em prazo acordado de comum acordo entre as Partes, dentro do período de até 30 (trinta) dias da data do término ou da rescisão contratual.



7.20. Não sendo possível a retirada dos equipamentos por motivos imputáveis ao ASSINANTE e persistindo a retenção destes, ficará o ASSINANTE obrigado ao pagamento do valor de mercado dos equipamentos retidos.

7.21. Para os serviços de Internet, a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em prazo superior a cinco dias do término ou rescisão do contrato, independentemente de qualquer notificação, importará na obrigação por parte do ASSINANTE em pagar o valor de mercado destes equipamentos.

7.22. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado às CONTRATADAS, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto, duplicata ou qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, para a cobrança do valor de mercado do equipamento retido, avariado ou perdido.

7.23. Não sendo realizado o pagamento no prazo estipulado, ficam as CONTRATADAS autorizadas a levar os títulos a protesto e a encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

7.24. As CONTRATADAS poderão, a qualquer tempo e a seus exclusivos critérios, diretamente ou através de seus representantes, proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

7.25. As CONTRATADAS efetuarão a instalação e ativarão os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por demais instalações internas de redes locais feitas pelo CONTRATANTE.

7.26. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranhos a presente relação contratual.

7.27. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo



que de forma não onerosa, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação.

7.28. Não sendo possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo **CLIENTE**, este deverá pagar às **CONTRATADAS**, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

7.29. Nas hipóteses acima elencadas (6.26, 6.27 e 2.28), fica ressalvada às **CONTRATADAS** a rescisão de pleno direito deste Contrato, sem prejuízo da sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à **ANATEL** devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

7.30. É de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.

7.31. Em caso de implementação pelo **CLIENTE** de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, fica o **CLIENTE**, necessariamente obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a **OPERADORA SCM** cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução **ANATEL** 614/2013), quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

7.32. A solicitação pelo **CLIENTE** de alteração no endereço de instalação estará condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica do novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **CLIENTE** ficará responsável pelo pagamento da taxa divulgada no site www.netspeedmg.com.br, relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.



7.33. A alteração de endereço será realizada mediante solicitação do **CLIENTE** à Central de Atendimento, dispondo as **CONTRATADAS** de prazo de 15 úteis para realização da alteração.

7.34. Se o **CLIENTE** desejar realizar a mudança de endereço em data específica, deve contatar as **CONTRATADAS** em quinze dias úteis antes da data a que pretende executar a referida alteração.

7.35. Mudanças de endereço para cidades, regiões ou áreas não atendidas pelas **CONTRATADAS** não serão consideradas para fins de isenção de restituição de desconto, porquanto expresso neste Contrato que as **CONTRATADAS** atuam apenas em âmbito regional, em restrita área de atuação. Para casos como este, ficará o **CLIENTE** sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

CLÁSULA OITAVA- DO ATENDIMENTO AO CLIENTE E CONDIÇÕES DE SERVIÇO

8.1. As **CONTRATADAS** disponibilizarão ao **CLIENTE** um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

8.2. O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo **CLIENTE** através dos números: 0800-722-3135 - 35-3513131.

8.3. O **CLIENTE** poderá obter através do endereço eletrônico www.netspeedmg.com.br todas as informações relativas às **CONTRATADAS**, tais como o endereço, telefones de atendimento, área de cobertura, Planos ofertados, horários e dias de atendimento ou funcionamento.

8.4. As solicitações de reparo, reclamações, cancelamentos, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **CLIENTE** através da Central de



Atendimento Telefônico Netspeed. Para cada atendimento será gerado e disponibilizado ao **CLIENTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

8.5. Para atendimento ao **CLIENTE**, as **CONTRATADAS** se comprometem a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada, a saber:

- Para instalação inicial dos serviços, as **CONTRATADAS** terão prazo de 15 dias úteis, contados da solicitação do **CLIENTE**.
- Para alteração de endereço de instalação e modificações de pontos adicionais, as **CONTRATADAS** terão prazo de 15 dias úteis, contados da solicitação do **CLIENTE**.
- Para solicitação de rescisão contratual pelo **CLIENTE**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, as **CONTRATADAS** se comprometem a dar efeitos imediatos à rescisão, observadas as penalidades do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, se este houver sido firmado pelo **ASSINANTE**.
- Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, as **CONTRATADAS** se comprometem a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do **CLIENTE**, as **CONTRATADAS** se comprometem a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- Solicitações de serviços que não se enquadrem nas discriminadas nos itens anteriores, serão atendidas pelas **CONTRATADAS** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

8.6. O pedido de reparo dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) deverá ser atendido pela **OPERADORA** em até 48 horas, a partir da solicitação do **ASSINANTE**,



devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido.

8.7. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações se o **CLIENTE** não disponibilizar o local e/ou computadores/estações de trabalho adequados à instalação dos serviços, ou não permitir o acesso pelas **CONTRATADAS** ao local de instalação dos serviços.

8.8. Outrossim, as alterações nos prazos elencados nesta Cláusula podem ser sofrer alterações em virtude de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses;

8.9. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais, concernentes em toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

8.10. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA NONA- DA SUSPENSÃO E INTERRUPÇÃO DE SERVIÇOS

9.1. O **CLIENTE** adimplente pode requerer sem ônus, a suspensão da prestação dos serviços objetos deste Contrato, por 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 a possibilidade de restabelecimento não oneroso da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.



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

9.3. O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato não utilizado pelo **CLIENTE**, não será cumulativo de um ano para outro.

9.4. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do **CLIENTE**.

9.5. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **CLIENTE**, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados, sem necessidade de comunicação prévia, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

9.6. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato em período inferior ao inicialmente solicitado na suspensão, não poderá o **CLIENTE**, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.

9.7. As **CONTRATADAS** poderão suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato em caso de inadimplência ou infração contratual do **CLIENTE**, desde que o notifique com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços e que a referida notificação contenha os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

9.8. Para os fins do presente Contrato, no caso dos serviços **SCM E SVA**, a suspensão parcial caracteriza-se por uma redução ao patamar de 10% (dez por cento) da velocidade contratada. Em se tratando de Serviços de Acesso Condicionado, a suspensão parcial



caracteriza-se pela disponibilização, no mínimo e tão somente, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória.

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

9.10. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão as CONTRATADAS, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE.

9.11. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão as CONTRATADAS, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao CLIENTE, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a(s) CONTRATADA(S) valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

9.12. Com a rescisão do presente instrumento, as CONTRATADAS deverão encaminhar ao CLIENTE no último endereço constante de sua base cadastral e no prazo máximo de 7 (sete) dias, o comprovante escrito da rescisão, informando acerca da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

9.13. As CONTRATADAS poderão realizar interrupções programadas nos Serviços de Internet e Tv por Assinatura para atividades de manutenção, ampliação da rede ou similares, desde que comunique o ASSINANTE com antecedência mínima de 7 (sete) e



3 (três) dias, respectivamente, através de e-mail ou de anúncio em seu endereço eletrônico.

9.14. Pela ocorrência de interrupções, o ASSINANTE terá direito à compensação nos serviços de Tv por Assinatura, se a soma total de interrupções programadas exceder 24 (vinte quatro) horas no mesmo mês. Nos serviços de internet, o CLIENTE fará jus ao desconto de valor proporcional ao número de horas de interrupção ou fração superior a trinta minutos.

9.15. O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.

9.16. O desconto concedido pelas CONTRATADAS em virtude da interrupção ou degradação programada, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente.

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

9.18. Pelas interrupções e/ou degradações de serviços caberá ao CLIENTE única e exclusivamente o direito de receber descontos nos valores a pagar, consoante previsão contratual, não sendo devidas pelas CONTRATADAS nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

9.19. No caso de programas pagos individualmente, a exemplo do conteúdo “On Demand”, a compensação deverá ser feita pelo valor integral, independentemente do período de interrupção.

9.20. As CONTRATADAS não serão obrigadas a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade das CONTRATADAS.

CLÁUSULA DÉCIMA- PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS



10.1. Julgando o **CLIENTE** ter algum débito cobrado indevidamente pelas **CONTRATADAS** deverá proceder à contestação do quantum através de comunicação à Central de Atendimento Telefônico Netspeed, ou via notificação por escrito. Toda contestação comunicada à(s) **OPERADORA(s)** será respondida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após apuração de sua procedência.

10.2. O débito contestado terá sua cobrança suspensa e sua nova inclusão ficará condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento ou à apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente.

10.3. Se a contestação dos débitos for apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pelas **CONTRATADAS**, ficará o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa.

10.4. Sendo procedente a contestação, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com a quantia devidamente corrigida, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

10.5. Para contestações julgadas improcedentes, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

10.6. Se o **ASSINANTE** já tiver quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a(s) **OPERADORA(s)** se compromete(m) a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PARTES

11.1. Será de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE**:



- A reparação pecuniária decorrente de danos, prejuízos ou perdas dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros.
- A preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede, uma vez que os serviços objetos deste contrato não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna ou computador do CLIENTE.
- Os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária de sua propriedade para a instalação dos serviços contratados neste instrumento.
- O conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato.
- O uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

11.2. As CONTRATADAS não se responsabilizarão pela instalação e/ou atividade de programas externos, vírus de informática, hackers, crackers, falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas da internet ocorridas em decorrência da infraestrutura do CLIENTE, páginas que estejam fora do ar, prática de atividades e condutas negativas danosas e/ou ilícitas por parte do CLIENTE, por motivo de força maior e pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento.

11.3. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle das CONTRATADAS, que não possuem nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio CLIENTE, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, as CONTRATADAS se comprometem exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.4. As CONTRATADAS não se responsabilizam pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso



da conexão pelo **CLIENTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

11.5. O **ASSINANTE** tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, a exemplo da **ANATEL** ou **ANCINE**, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço ou do conteúdo respectivo, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **OPERADORA** qualquer ônus ou penalidade.

11.6. O conteúdo de todos os canais e/ou programas incluídos nos Planos de Serviços ofertados pela **OPERADORA** e contratados pelo **ASSINANTE**, é produzido, definido e disponibilizado por terceiros (Programadoras ou Empresas Produtoras), não se responsabilizando a **OPERADORA** pelo conteúdo disponibilizado, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, horários, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente. A responsabilidade da **OPERADORA** restringe-se a distribuição dos canais.

11.7. O **ASSINANTE** reconhece e tem total conhecimento que deverá optar por um dos Planos de Serviços ofertados pela **OPERADORA**, bem como reconhece e tem total conhecimento de que os Planos de Serviços são elaborados e disponibilizados a exclusivo critério da **OPERADORA**.

11.8. A senha de acesso é de responsabilidade única e exclusiva do **ASSINANTE**, pelo que a **OPERADORA** não terá qualquer responsabilidade pelo seu uso, cabendo ao **ASSINANTE** assumir todo ônus que possa surgir em virtude da má-utilização e guarda da senha.

11.9. Os serviços ofertados destinam-se unicamente e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular. O **ASSINANTE**, ciente disto, compromete-se a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento e dos



equipamentos que lhe forem cedidos em comodato ou locação. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas.

11.10. É vedado ao ASSINANTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os canais, conteúdos audiovisuais e programas transmitidos pela OPERADORA, com intuito direto ou indireto de lucro, ou ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

11.11. O CLIENTE aceita e compromete-se a respeitar a legislação vigente, abstendo-se de qualquer prática de utilização e comercialização de serviços de telecomunicações de forma ilegal sob pena de responder civil e criminalmente por tais atos, além do imediato bloqueio do equipamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

12.1. O presente instrumento vigorará por prazo indeterminado, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO. O CLIENTE poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, observadas as obrigações e penalidades contidas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, quando firmado.

11.2. A(s) CONTRATADA(s) terá(ão) a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, sem prejuízo das penalidades previstas em Lei e por força de contrato, nas seguintes situações:

- Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;
- Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.
- Se o CLIENTE for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do CLIENTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção,



liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

- Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL ou em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.
- Identificado qualquer prática do **CLIENTE** nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CLIENTE**, que responderá civil e penalmente pelos atos praticados.
- Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;
- Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.
- Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.
- Caso o Cliente comprovadamente atente contra a dignidade moral dos colaboradores das **CONTRATADAS**, ou exerça conduta inadequada ou abusiva perante eles.
- Sendo o **CLIENTE** notificado por duas vezes acerca da necessidade de realização de visita técnica, deixar de atender o responsável técnico em sua residência, ou, após aviso de visita, não entrar em contato com as **CONTRATADAS** para agendar horário de visitação.
- Quando constatada pela **OPERADORA** a utilização do serviço em número de pontos superior ao contratado, ou a utilização do(s) equipamentos(s) em endereço diverso do informado pelo **ASSINANTE** no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ou ainda a utilização do serviço com finalidade diversa. Neste caso, ficará o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento de multa penal compensatória, equivalente a 70 por cento do valor total do Plano de Serviço contratado, sem prejuízo de indenização por danos suplementares e demais penalidades previstas em Lei e no presente instrumento.



12.3. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

12.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará a imediata interrupção dos serviços contratados e a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA. Ainda que findo os efeitos do contrato, subsistirá a obrigação do CLIENTE em devolver todas as documentações técnicas/comerciais e equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos e demais penalidades previstas por lei e em contrato.

12.5. As CONTRATADAS poderão a qualquer tempo extinguir ou modificar planos, comunicando previamente o CLIENTE, no prazo de 30 dias, acerca da extinção ou modificação de seu plano.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA -DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

13.1. As CONTRATADAS, a seus exclusivos critérios, poderão ofertar ao CLIENTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo como contrapartida do CLIENTE a fidelidade contratual por prazo determinado.

13.2. O CONTRATO DE PERMANÊNCIA, se assinado pelo Cliente, passará a ser parte integrante do presente instrumento.

13.3. Antes da contratação ou renovação o CLIENTE declara e reconhece ser facultado optar pela celebração de um contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não estará atrelado ao prazo de fidelidade contratual.

13.4. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pelas CONTRATADAS, deverá pactuar separadamente o Contrato de Permanência, o



qual conterà os benefícios concedidos, penalidades, e prazo de fidelização a ser cumprido pelo Assinante.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

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

14.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que as CONTRATADAS entenderem necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, ou para se adequar a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL, obrigando-se neste caso, a divulgar a última versão do Contrato em seu endereço eletrônico www.netspeedmg.com.br.

14.3. **Havendo a divulgação de uma nova versão do Contrato, o ASSINANTE poderá pleitear a rescisão do Contrato no prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data da referida divulgação. Se não houver manifestação em contrário do CLIENTE dentro do referido prazo, a relação entre as partes será regida pelos termos e condições constantes da nova versão do Contrato divulgada pelas CONTRATADAS.**

14.4. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou das CONTRATADAS, conforme o caso.

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

14.6. O não exercício pelas Partes de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais cometidas pela Parte Contrária, não importará em renúncia de quaisquer de



seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

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

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

14.9. Ainda que findo o contrato, subsistirá a obrigação do ASSINANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como todos os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos.

14.10. Este contrato, assim como qualquer um dos seus direitos e obrigações, não poderá ser cedido e/ou transferido pelo ASSINANTE, quer seja integral ou parcial, sem o consentimento prévio e por escrito da(s) OPERADORA(s).

14.11. A(s) OPERADORA(s) poderá(ão) ceder ou transferir os direitos e obrigações oriundos do presente contrato, para qualquer outra empresa ou pessoa, a seu exclusivo critério e independentemente do consentimento do ASSINANTE.

14.12. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à(s) OPERADORA(s) são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

14.13. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações,



sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DA ANATEL

15.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site www.anatel.gov.br, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

- Sede: End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília - DF Pabx: (55 61) 2312-2000 CNPJ: 02.030.715.0001-12
- Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário - ARU SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264 15.1.3. Atendimento Documental - Biblioteca: SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

16.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da interpretação, omissões ou cumprimento deste contrato, fica eleito o foro do ASSINANTE, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Sebastião do Paraíso, ___/___/_____

NS Internet Eirele Me

Patricia Oliveira Diogo Petrini

NetSpeed Ltda

Osmir Henrique Petrini