

Pelo presente instrumento particular, a **CHAPECÓ TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA EPP**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. Senador Atílio Fontana, 2191 - E, Bairro Efapi, CEP 89.809-505, Chapecó, SC. com CNPJ nº 09.184.449/0001-21, devidamente representada nos termos de seu estatuto social, doravante denominada **CONTRATADA**, e, de outro lado o **CONTRATANTE**, como tal definido o cliente que aceita os termos e condições deste instrumento, através do **TERMO OU PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL** vinculados a este instrumento; têm ajustado e acordado entre si o que segue:

CLÁUSULA 1ª – DAS DEFINIÇÕES

INTERNET: conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo protocolo de rede TCP/IP que permite o acesso a informações e transferência de dados digitais.

PROPOSTA OU TERMO DE ADESÃO: conjunto de informações fornecidas pelo Contratante para a Contratada, constituindo parte integrante e indissociável deste instrumento para todos os fins e efeitos, pelas quais são declarados verdadeiros os dados, sem se limitar a estes, sobre a qualificação da pessoa física, o CPF, o Registro Geral e/ou Passaporte, o endereço para instalação, as formas de contato, o tipo de solicitação efetuada, o serviço, a velocidade e a data de vencimento das faturas.

ADESÃO: ato de aprovação e concordância verbal ou escrita à respeito das cláusulas e condições para a prestação dos serviços previstos nos instrumentos de acordo contratual.

ACEITE: ato de aprovação eletrônica através de registros digitais pelo **Contratante** da proposta ou termo de adesão contratual a este instrumento.

CENTRAL DE ATENDIMENTO: Núcleo de Atendimento Telefônico disponibilizado pela **CONTRATADA** para recebimento de reclamações, solicitações de serviços e prestação de informações ao **CONTRATANTE**.

PLANO/VELOCIDADE DE SERVIÇOS: submodalidades pertencentes ao rol de negócios e serviços prestados pela **CONTRATADA** que podem ser aderidos pelo **CONTRATANTE**, caso haja viabilidade para tal.

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): Serviço de Telecomunicações prestado em área coberta pela rede da **CONTRATADA** que

possibilita o acesso de conexão a dados de transmissão e recepção multimídia como internet.

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): recursos e/ou facilidades adicionais aos serviços originalmente solicitados, de contratação facultativa.

VIABILIDADE: análise técnica e de disponibilidade de rede para prestação do(s) serviço(s) por parte da Contratada.

ENDEREÇO IP: designação dinâmica ou estática de IP (Internet Protocol) utilizado durante a prestação do serviço para acesso à Internet, conforme submodalidade de serviços eventualmente contratada.

PORTA: ponto para conexão física e lógica entre os respectivos equipamentos das Partes, disponibilizado pela Contratada à Contratante para prestação do serviço.

DATA DE ATIVAÇÃO: dia, mês e ano em que são concluídos os testes de conexão de rede e iniciada a prestação do serviço.

SERVIÇO DE ATIVAÇÃO/INSTALAÇÃO: valor em reais devido pela Contratante à Contratada em razão da instalação e ativação para fruição da prestação do(s) serviço(s) contratado(s).

CABO EXCEDENTE: Cabo de Fibra Óptica ou UTP devido pelo Contratante à Contratada quando o acesso físico se caracterizar como projeto especial para atendimento.

SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA: valor em reais devido em razão de atendimento pessoal realizado pela Contratada, por solicitação da Contratante, sem registro de anormalidade e ou de irregularidade nos serviços de responsabilidade da CONTRATADA.

MENSALIDADE: valor em reais faturado e cobrado mensalmente pela Contratada em decorrência do uso pela Contratante do(s) serviço(s) contratado(s).

SERVIÇO DE TRANSFERÊNCIA OU TROCA DE PONTO: valor em reais devido pelo Contratante em razão de serviço prestado pela Contratada para atendimento de solicitação de mudança de endereço ou de realocação de equipamento(s), interna ou externamente ao local onde esteja(am) instalado(s).

VELOCIDADE DE DOWNLOAD: quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento remoto para um computador ou equipamento conectado na rede.

VELOCIDADE DE UPLOAD: quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento conectado na rede local do Contratante para um computador ou equipamento remoto.

DESISTÊNCIA: cancelamento do pedido de contratação a qualquer momento entre o aceite e a efetiva entrega do(s) serviço(s) pela Contratada.

SUSPENSÃO: suspensão temporária da prestação do(s) serviços(s).

REATIVAÇÃO: restabelecimento da fruição da prestação do(s) serviço(s) contratado(s), após regularização de pendência de pagamento ou de outra ordem contratual que motivou a suspensão.

BLOQUEIO: interrupção temporária da prestação do(s) serviços(s) em razão de pendências contratuais relacionadas ao pagamento.

CANCELAMENTO: interrupção definitiva da prestação do(s) serviço(s), por iniciativa da Contratada ou do Contratante.

CLÁUSULA 2ª – DO OBJETO -

2.1 Este instrumento tem por objeto tornar disponível, a interconexão e o acesso entre o CONTRATANTE e a rede mundial de computadores pela **CONTRATADA** ou por qualquer uma de suas empresas associadas em conformidade e garantias relativas ao Serviço de Comunicação Multimídia legisladas pela Anatel e/ou demais órgãos competentes.

CLÁUSULA 3ª – DO PEDIDO –

3.1 O Pedido de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** se dá através de preenchimento de formulário de pedido, proposta comercial e/ou termo de adesão contratual, tal como mensagens eletrônicas de texto e/ou por meio dos canais de comunicação oficiais da **CONTRATADA**, sejam eles físicos ou eletrônicos. Todavia fica estabelecido que o preenchimento ou cadastramento de pedido e/ou termo de contratação não garante a instalação/ativação do referido serviço. Todo pedido passará por análise cadastral, técnica e comercial, que deverão seguir os critérios legislados e/ou estipulados de acordo com os termos da Lei e demais itens deste CONTRATO para sua devida efetivação.

3.2 No momento do pedido, o **CONTRATANTE** autoriza a **CONTRATADA** a realizar consultas de seus dados junto aos sistemas de proteção ao crédito que esta julgar necessário, tal como realizar uma análise cadastral de crédito com intuito de garantir segurança ao cumprimento integral do **CONTRATO** em questão.

3.3 - É direito da **CONTRATADA**, não oferecer benefícios comerciais de contratação que tenham sido ofertados no mercado se a análise de crédito constatar que não existem garantias suficientes que possam assegurar o cumprimento do que se estipula em **CONTRATO** e/ou **TERMO** ou **PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL**. Nestes casos, a **CONTRATADA** não poderá ser responsabilizada por ações ou reparo de prejuízos por entender-se que essas condições são de conhecimento público e práticas legais de comércio. Todavia fica estipulada a obrigação da **CONTRATADA**, quando comprovada viabilidade técnica, em prover o **SERVIÇO** objeto deste contrato caso o **CONSUMIDOR** arque integralmente com os valores das Taxas de Ativação/Adesão/Instalação e custas de equipamentos e infraestrutura necessários para a prestação dos Serviços de Telecomunicações ofertados pela empresa.

3.3 - É obrigação do **CONTRATANTE** ter equipamento (**ROTEADOR / COMPUTADOR / SERVIDOR**) compatíveis e aptos a autenticar na rede da **CONTRATADA** através do protocolo utilizado e assim estabelecer a comunicação de dados multimídia.

3.4 - As recomendações de compatibilidade de equipamentos devem ser verificadas pelo **CONTRATANTE** junto a **CONTRATADA** no momento do pedido do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**.

3.5 - A **CONTRATADA** não tem a obrigação de indicar modelos de equipamentos, mas poderá realizar indicações de especificações técnicas que sejam compatíveis ao serviço objeto deste **CONTRATO**.

3.6 - Não serão aceitas reclamações referente a equipamentos que por ventura o **CONTRATANTE** tenha adquirido, e fica estabelecido que a **CONTRATADA** jamais deverá ser penalizada por questões do tipo.

CLAUSULA 4ª - DA INSTALAÇÃO -

4.1 A **CONTRATADA** instalará estrutura de rede somente em casos onde se comprove a viabilidade técnica e comercial para o provimento do Serviço de Comunicação Multimídia, conforme estipulam as condições estabelecidas neste **CONTRATO**.

4.1.2 A **CONTRATADA** estabelecerá a interconexão do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** somente no equipamento do primeiro ponto de distribuição indicado pelo **CONTRATANTE**.

4.3 A **CONTRATADA** poderá cobrar uma taxa de Instalação/Ativação para a interconexão do(s) **SERVIÇO(S) DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, tal como metragem de cabos e custos com materiais e infraestrutura. Os Valores devem ser consultados junto a **CONTRATADA** no ato do aceite do **TERMO** ou **DOCUMENTAÇÃO DE ADESÃO CONTRATUAL** ou a qualquer momento antes de iniciado o serviço de Instalação/Ativação de Telecomunicações.

4.4 O **CONTRATANTE** deverá garantir aos técnicos da **CONTRATADA**, que estarão devidamente identificados, o acesso ao imóvel bem como ao seu Computador/Roteador/Servidor, além de permitir, quando necessário, a passagem de fios, perfuração de paredes, fixação de canaletas ou Antenas, Modem's, Terminais Ópticos, ONU's, ONT's, Switches, Hubs, Roteadores ou similares.

4.5 É dever do **CONTRATANTE** ou pessoas por este indicadas, acompanhar e supervisionar os Técnicos Instaladores da **CONTRATADA** durante todo o processo de instalação/Ativação do **SERVIÇO** objeto deste **CONTRATO**.

4.6 Não serão aceitas reclamações posteriores à instalação/ativação após 48 horas da conclusão do serviço referente a eventuais danos ao imóvel ou edificação do **CONTRATANTE**. Qualquer reclamação de eventual dano causado pelos técnicos da **CONTRATADA**, que estarão o tempo todo sob supervisão e acompanhamento do **CONTRATANTE** ou pessoas por este indicadas, deverá ser registrada na **ORDEM DE SERVIÇO** do Técnico Instalador ou em até 48 horas através de protocolo firmado pelo **CONTRATANTE** junto à **CENTRAL DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA**.

4.7 A Taxa de Instalação/Ativação, quando existente, deverá ser paga até a data da Instalação/Ativação, tal como valores adicionais por equipamentos e infraestrutura que se façam necessários para o fornecimento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**.

4.8 A não concordância com as Taxas e valores citados neste **CAPUT** por parte do **CONTRATANTE**, dão o direito à **CONTRATADA** de não instalar/ativar e de não prestar o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, todavia fica estabelecido o direito da **CONTRATADA** de realizar posterior cobrança dos referidos valores quando este tiver sido autorizado a ser realizado pelo **CONTRATANTE** e/ou pessoas por ele indicadas.

4.9 O **CONTRATANTE** não concordando com o estabelecido no item acima, poderá ter seu **CONTRATO** rescindido, fato que não o isentará de custos e

ACORDOS acertados previamente e até mesmo de **CONTRATOS** anteriores a este. Sendo assim, a **CONTRATADA** estará autorizada a cobrar esses eventuais custos rescisórios, de prestação, tal como taxas administrativas e de mão de obra através de meios judiciais e/ou extrajudiciais.

4.10 Caso o **CONTRATANTE** cancele o **CONTRATO**, em qualquer prazo, por motivos inerentes as responsabilidades da **CONTRATADA** ou por infração de qualquer uma de suas **CLÁUSULAS** após iniciado os procedimentos de Instalação/Ativação, o mesmo não terá direito de reembolso ou ressarcimento da referida taxa, tal como os valores de cabo e/ou equipamentos utilizados no processo.

4.11 Benefícios Comerciais como descontos concedidos na taxa de Instalação/Ativação serão convertidos em Multa/Taxa de Rescisão caso o **CONTRATANTE** encerre o **CONTRATO** dentro de eventual período de permanência, conforme indicado em **CONTRATO DE PERMANENCIA** ou **TERMO** ou **PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL** vinculada a este instrumento.

4.12 Toda e qualquer informação referente a preços, valores, taxas dos procedimentos de Instalação/Ativação/Transferência/Religação devem ser consultadas antes do procedimento juntamente à **CONTRATADA**.

4.13 As solicitações de instalação em Prédios, Edifícios, Condomínios e demais conjuntos residenciais podem implicar em contratos e acordos diferenciados, porém esses acordos e contratos serão considerados efetivamente aceitos pela **CONTRATADA** somente no momento da instalação, caso esta seja tecnicamente e comercialmente viável.

4.14 O **CONTRATANTE** é ciente e concorda que a instalação/ativação está sujeita à viabilidade técnica e comercial, e que nos casos onde se comprove que a prestação do serviço(s) demanda a implementação de condições técnicas excepcionais, cujas condições não foram possíveis de serem constatadas até o momento da instalação/ativação/religação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, a **CONTRATADA** deverá realizar um estudo de viabilidade técnica e comercial posterior ao aceite do **TERMO** ou **DOCUMENTAÇÃO DE ADESÃO CONTRATUAL**. Caracterizando-se o desequilíbrio econômico-financeiro do **TERMO** OU **DOCUMENTAÇÃO DE ADESÃO CONTRATUAL** inicialmente formulado, a **CONTRATADA** poderá efetuar o repasse ao **CLIENTE** dos custos necessários ao restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, sendo permitido a recusa de tais condições, neste caso, qualquer uma das partes poderá renunciar ao **CONTRATO** em questão sem quaisquer ônus desde que não tenha sido aprovado pelo **CONTRATANTE**, o início de qualquer tipo de prestação de serviço.

4.15 - Em caso de indisponibilidade técnica e comercial para a instalação do referido serviço por parte da **CONTRATADA**, o(s) vínculo(s) firmado(s) para a instalação se anula(am) automaticamente, exceto nos casos de solicitação de transferência do endereço de Instalação inicialmente ativado. Em casos do tipo, volta a ter validade o contrato/acordo previamente firmado.

CLAUSULA 5ª - DA CONTRATAÇÃO –

5.1 O **CONTRATANTE**, registrando ciência e/ou aceitação do **TERMO OU PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL** vinculado(s) a este instrumento por meio de assinatura pessoal, aceite eletrônico, confirmação verbal por meio de ligação telefônica registrada, apresentação de documentos de identificação pessoal junto a quaisquer meios de comunicação oficial da **CONTRATADA** e com representatividade legal, oficializa a sua concordância ao plano/velocidade/garantia descrito ou indicado nos referidos **TERMOS, DOCUMENTAÇÃO DE ADESÃO** e/ou **PEDIDO/PROPOSTA**, tal como registra ciência e concordância com todas as **CLÁUSULAS** dispostas neste **CONTRATO** que será considerado efetivamente aceito pelas partes quando:

a) as solicitações de instalação em Casas, Prédios, Edifícios, Comércio, Localidades e Instituições de qualquer Natureza forem consideradas comercialmente e tecnicamente viáveis pela **CONTRATADA** no momento da instalação, e que possibilitem a ativação dos serviços negociados.

b) quando a **CONTRATADA** concluir a instalação da sua estrutura para o fornecimento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** sem qualquer manifestação contrária e justificável através de registro na Ordem de Instalação do Técnico da **CONTRATADA** com base no que estipula o **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR** e as Leis da **ANATEL** que regulamentam o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** no Brasil.

CLAUSULA 6ª - DO PLANO –

6.1 O plano prevê fornecimento diário do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, 24 horas por dia, salvo interrupções ocasionadas por falhas nos

sistemas públicos de energia ou telecomunicações, problemas meteorológicos, técnicos, operacionais e/ou força maior.

6.2 Os Planos contratados possuem limite de 200 conexões simultâneas e franquia de 500 Gigabytes de dados, que após o término da mesma, será facultado à **CONTRATADA** a redução da velocidade em 50% do contratado, desde que em acordo com as normas vigentes da **ANATEL**.

6.3 O Plano/Velocidade/Garantia estarão descritos no TERMO OU PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL do Serviço de Comunicação Multimídia e seguirá as garantias de largura de banda conforme legislação da Anatel.

6.4 É facultado ao **CONTRATANTE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **CONTRATADA**, requerer a qualquer tempo, a mudança de seu plano desde que isso não represente prejuízo(s) **CONTRATUAL(AIS)** para a **CONTRATADA**.

6.5 As alterações de Planos deverão respeitar o prazo mínimo de 30 (trinta) dias, e serão cobradas, juntamente com as prestações mensais do novo plano, as eventuais manutenções, instalações e/ou aquisição de equipamentos para tal procedimento.

CLÁUSULA 7ª – DA OPERAÇÃO –

7.1 A **CONTRATADA** se reserva no direito de interromper o serviço para fins de manutenção preventiva da rede e dos seus sistemas a qualquer dia e qualquer hora desde que comunicado previamente, conforme legislação da **ANATEL**, exceto quando a manutenção for de ordem emergencial, a qual poderá ser realizada a qualquer momento sem comunicação prévia por parte da **CONTRATADA** pelo período que se fizer necessário para a conclusão das atividades. Quando isto ocorrer, será concedido, sob solicitação do **CONTRATANTE**, desconto na próxima fatura mensal, proporcional ao período de interrupção, a título de restituição, conforme legislação vigente da **ANATEL**.

7.2 Sob nenhum modo, poderá a **CONTRATADA** ser responsabilizada por prejuízos decorrentes de suspensão do serviço por motivos de força maior como rompimentos acidentais de cabos ou ausência de sinal por interferência eletromagnética ou de radiofrequência, casos fortuitos como por exemplo: vandalismo, acidentes de trânsito, vendavais, descargas elétricas nas redes e

equipamentos de redes, ou ainda, danos causados por consequência de manutenções de terceiros, surtos e descargas elétricas ou falhas de distribuição das Concessionárias de Energia das Regiões onde a **CONTRATADA** possui equipamentos e redes de distribuição.

7.3 O **CONTRATANTE** não terá qualquer acesso ao equipamento da **CONTRATADA** para alteração de configurações. Qualquer configuração que o **CONTRATANTE** necessite, deverá ser solicitada junto a **CONTRATADA**, e em alguns casos, o mesmo deverá levar o equipamento até uma loja técnica da **CONTRATADA** que terá um prazo de até 48 horas para a realização da configuração se houver viabilidade técnica para o atendimento dessa solicitação.

7.4 O **CONTRATANTE** não poderá utilizar qualquer equipamento na primeira milha de rede que não seja o equipamento fornecido pela **CONTRATADA** para o recebimento do sinal de **COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**.

7.5 A **CONTRATADA** fica autorizada desde já, a realizar configurações específicas no(s) equipamento(s) do cliente e acessá-lo(s) com propósitos de **SUORTE TÉCNICO**, tal como registrar senha(s) para este fim, mas jamais limitar este(s) acesso(s) por parte do **CONTRATANTE**.

7.6 O **CONTRATANTE** além de concordar com o disposto no item anterior, entende que isso se dá para maior segurança e disponibilidade de rede e serviço, e que para ter acesso as configurações específicas da **CONTRATADA**, deverá protocolar esse pedido junto a sua **CENTRAL DE ATENDIMENTO** ou através de e-mail ou pessoalmente na **SEDE** da **CONTRATADA**.

7.7 O **CONTRATANTE** poderá conectar roteador(es) ou equipamentos de distribuição de rede de sua propriedade para o aumento/extensão de sua rede interna, desde que localizada nos limites legais do endereço de Instalação/Ativação. Desde já, o **CONTRATANTE** é ciente que essa extensão de rede é de sua total responsabilidade.

7.8 É de conhecimento do **CONTRATANTE** que a prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** pela **CONTRATADA** com o padrão de qualidade adequado dependerá dos dispositivos utilizados pelo **CONTRATANTE** que deverão atender às configurações mínimas capazes de receber o serviço contratado. É de conhecimento do **CONTRATANTE** que caso seus dispositivos não atendam às especificações mínimas necessárias para a

sua total fruição dos serviços, não garantirá o padrão de qualidade e a performance adequada para a velocidade, acesso, disponibilidade, entre outros.

CLÁUSULA 8ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

a) ativar a interligação, desde o ponto de conexão física de rede de telecomunicações da **CONTRATADA** até o endereço de instalação indicado pelo **CONTRATANTE**;

b) configurar, supervisionar, manter e controlar o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do equipamento de rede da **CONTRATADA** no endereço do **CONTRATANTE**;

c) prestar os esclarecimentos necessários a fruição dos serviços ao **CONTRATANTE**;

d) proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade, para o funcionamento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**;

CLÁUSULA 9ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE -

9.1 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

a) pagar à **CONTRATADA** os valores devidos pela prestação do(s) serviço(s) ora contratado(s) nas respectivas datas de vencimento, tal como valores de eventuais manutenções de responsabilidade do **CONTRATANTE** assim como eventuais custos de Instalação/Ativação/Religação/Transferência entre outros, conforme especificações do(s) serviço(s) aderido(s);

- b) manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, conforme indicações técnicas eventualmente registradas em Ordens de Instalação e/ou Ordens de Serviços emitidas em nome do CONTRATANTE.
- c) assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **CONTRATADA**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da **CONTRATADA** e utilizar exclusivamente o software ou o protocolo de conexão da **CONTRATADA**.
- d) estar ciente de que o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** é prestado exclusivamente no endereço de instalação indicado pelo **CONTRATANTE**, nos limites legais de sua propriedade, sendo expressamente proibida o compartilhamento de conexão, tal como sua comercialização, cessão, locação, sublocação ou disponibilização, sob pena de rescisão contratual e aplicação dos ônus rescisórios previstos nos itens da **CLÁUSULA DE RESCISÃO** dos documentos contratuais aderidos tal como aplicações penais nos termos da legislação vigente.
- e) permitir aos prepostos designados pela **CONTRATADA**, o acesso às dependências do local onde está sendo prestado o serviço objeto deste contrato, bem como no caso de suspeita de descumprimento das obrigação previstas em contrato, tal como a registrada no **item anterior desde CAPUT**;
- f) proceder às adequações técnicas necessárias e indicadas pela **CONTRATADA**, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato a fim de permitir o pleno funcionamento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**;
- g) estar ciente que caso se recuse à proceder às adequações mencionadas neste **Caput**, a **CONTRATADA** poderá proceder com a rescisão do contrato em um prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de recebimento de notificação emitida pela **CONTRATADA**, onde nestes casos, poderá haver ao **CONTRATANTE**, pena de possíveis ônus rescisórios, conforme as disposições da **CLÁUSULA DE**

RESCISÃO, tal como aplicações penais nos termos da legislação vigente.

- h) responsabilizar-se pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos e/ou equipamentos da **CONTRATADA** que estejam instalados nas dependências do **CONTRATANTE**.
- i) responsabilizar-se pelos danos de qualquer natureza que vier a sofrer em razão do acesso à conexão de seus equipamentos à Internet.
- j) responsabilizar-se pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de *softwares de proteção*, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CONTRATANTE** junto a uma empresa de sua preferência, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **CONTRATADA**, na ocorrência dessas referidas hipóteses;
- k) arcar com os valores da instalação e manutenção da infraestrutura necessária para a distribuição e roteamento interno do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MÚLTIMÍDIA** nos limites legais de sua propriedade, ciente que a **CONTRATADA** não é responsável por essa prestação;
- l) Manter registros que identifiquem o usuário do endereço IP fornecido pela **CONTRATADA**, nos casos de redistribuição;
- m) preservar dados e ou restrições de acesso, considerando que a prestação do(s) serviço(s) pela **CONTRATADA** exclui o fornecimento de mecanismos adicionais de segurança lógica de rede, filtros ou priorização de pacotes;
- n) responder aos órgãos reguladores da Internet no Brasil e ou a terceiros, tal como responsabilizando-se pelas consequências oriundas da utilização do endereço IP e por incidentes de segurança de rede, inclusive com a implementação de correções em sistemas, quando necessário;
- o) comunicar a **CONTRATADA**, imediatamente, qualquer anomalia e ou irregularidade observada no desempenho do(s) serviço(s) contratado(s),
- p) realizar a conexão do(s) serviço(s) contratado(s) somente com outros serviços de telecomunicações que estejam em conformidade e em observância com a regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel e/ou outras entidades competentes;

- q) conectar aos equipamentos da **Contratada**, aparelhos com certificação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel;
- r) responsabilizar-se por eventual infração ao direito de uso de *softwares* e programas protegidos por marcas e patentes, respondendo por qualquer indenização devida e ou reclamação sobre utilização inadequada de produto protegido;
- s) cumprir todas as obrigações estabelecidas neste contrato e na legislação pertinente.

CLÁUSULA 10ª – DO ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO -

10.1 Cabe única e exclusivamente a **CONTRATADA**, ou a quem esta indicar, a responsabilidade de atendimento, manutenção e suporte técnico do serviço objeto deste contrato.

10.2 A **CONTRATADA** colocará à disposição do **CONTRATANTE**, como primeira opção de atendimento, suporte técnico através de sua central telefônica, desde que os assuntos e/ou dúvidas do **CONTRATANTE** limitem-se exclusivamente ao serviço objeto deste contrato.

10.3 O **CONTRATANTE** e/ou pessoas por este indicadas que necessitarem de Suporte Técnico deverão seguir pontualmente todas as orientações da Central e estabelecerem uma relação de cordialidade, além de possibilitarem, em todos os sentidos, que o Suporte Técnico Telefônico tenha todas as condições possíveis para realizar as verificações pertinentes ao reclamado, caso contrário o **CONTRATANTE** e/ou pessoas por este indicadas tomam ciência que tais ações constituem renúncia ao Suporte Telefônico, enquanto não seguirem tal conduta.

10.3.1 O **CONTRATANTE** e/ou pessoas por este indicadas poderão optar por não receber orientações técnicas por telefone e solicitar a visita de um profissional da **CONTRATADA** com a ciência de que essa opção e/ou renúncia ao serviço de suporte técnico telefônico, a presença de um profissional no local de instalação resultará automaticamente no custo de sua visita sob responsabilidade do **CONTRATANTE**.

10.4 O **CONTRATANTE** desde já é ciente que a recusa do primeiro atendimento via suporte telefônico, caracteriza o impedimento na prestação

dos serviços objeto deste contrato, desta forma, todos os custos e responsabilidades que tal impedimento possa gerar, será de responsabilidade do CONTRATANTE.

10.5 Para fins de aferição e suporte técnico, não serão considerados testes de velocidade e desempenho em conexões wireless internas à edificação do cliente (Wi-Fi), mesmo quando a **CONTRATADA** fornecer equipamento com tal tecnologia. A **CONTRATADA** se responsabilizará a entregar o serviço de acordo com as normas vigentes da **ANATEL** e apenas em equipamentos que atendam as especificações mínimas recomendadas e conectados via cabo.

10.6 Os problemas que não forem passíveis de solução através dos sistemas remotos de responsabilidade da **CONTRATADA**, gerará uma ordem de serviço para visita técnica de um profissional indicado pela **CONTRATADA**.

10.7 Nas situações de visita técnica com deslocamento improdutivo de um profissional indicado pela **CONTRATADA** causado por mau uso ou mal funcionamento dos equipamentos de responsabilidade do **CONTRATANTE**, acarretará em cobrança técnica, tal como procedimentos adicionais de acordo com a tabela vigente de serviços da **CONTRATADA**, sendo autorizada a cobrança por meio de boleto/fatura após a realização dos serviços registrados em Ordem de Serviço.

10.8 O **CONTRATANTE** deverá garantir aos técnicos da **CONTRATADA**, que estarão devidamente identificados, o acesso ao imóvel bem como ao seu Computador/Roteador/Servidor e afins, além de permitir, quando necessário, a passagem de fios, perfuração de paredes, fixação de canaletas ou antenas, modem's, terminais ópticos, ONU's, ONT's, switches, hubs, roteadores ou similares sob ocorrência de eventual cobrança independente da visita, produtiva ou improdutivo, tanto quanto da instalação como em caso de manutenção.

10.9 De acordo com a legislação da ANATEL, a **CONTRATADA** terá 48 (Quarenta e Oito) horas a partir do comunicado formal do **CONTRATANTE** para restabelecer o acesso à Internet quando o problema for de responsabilidade da mesma.

10.10 A Visita Técnica ocorrerá em horário comercial e o atendimento deverá ser acompanhado pelo **CONTRATANTE** e/ou pessoas por este indicadas, sendo estes totalmente responsáveis pelo acompanhamento e certificação do pleno funcionamento da conexão e dos serviços prestados ao término do atendimento técnico.

10.11 É dever do **CONTRATANTE** ou pessoas por este indicadas, acompanhar e supervisionar os técnicos da **CONTRATADA** durante todo o processo de manutenção durante a visita técnica.

10.12 Não serão aceitas quaisquer reclamações posteriores a manutenção resultante de uma visita técnica por suposta não solução pelos técnicos da **CONTRATADA** sem que esta seja registrada de imediato junto a **CONTRATADA**, pois os técnicos deverão estar o tempo todo sob supervisão e acompanhamento do **CONTRATANTE** ou pessoas por este indicadas. Qualquer procedimento não realizado ou de problema não solucionado deverá ser registrado na **ORDEM DE SERVIÇO** da visita técnica do profissional da **CONTRATADA**.

10.13 Não serão aceitas reclamações posteriores a manutenção resultante de uma visita técnica referente a eventuais danos ao imóvel ou edificação do **CONTRATANTE**. Qualquer dano eventualmente causado pelos técnicos da **CONTRATADA**, que deverão estar o tempo todo sob supervisão e acompanhamento do **CONTRATANTE**, devem ser registradas na Ordem de Serviço do Técnico da **CONTRATADA** ou através de protocolo registrado em até 24 horas junto a Central de Atendimento Telefônico da ENTRENANET.

CLÁUSULA 11ª - DA RELAÇÃO COM O PATRIMÔNIO E COLABORADORES DA CONTRATADA -

11.1 O **CONTRATANTE** e/ou pessoas por este indicadas que venham a intimidar moralmente, ameaçar, ofender ou atentar físico e psicologicamente contra qualquer colaborador da **CONTRATADA** por qualquer motivo ou julgamento, poderão sofrer ações legais por dano moral e/ou material de acordo com os termos da lei.

11.2 O **CONTRATANTE** e/ou pessoas por este indicadas que venham a promover qualquer ação danosa ao patrimônio da **CONTRATADA** por qualquer motivo que seja, poderão sofrer ações legais por dano moral e/ou material de acordo com os termos da lei.

11.3 Além dos demais itens descritos neste caput, tais ações resultarão no cancelamento imediato deste **CONTRATO** sob pena e ônus rescisórios para o **CONTRATANTE** conforme previsto na **CLÁUSULA DE RESCISÃO**, além das demais aplicações legais

CLÁUSULA 12 - DAS VEDAÇÕES -

12.1 Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao **CONTRATANTE**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual de pleno direito, e sujeito as penas rescisórias conforme condições da **CLAUSULA DE RESCISÃO** se o **CONTRATANTE**:

- a)** proceder à alteração, por conta própria, do ponto de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço a **CONTRATADA**, arcando com seus respectivos custos por ela praticados no período da nova instalação/troca de ponto, desde que haja viabilidade técnica para o atendimento de tal solicitação.
- b)** promover, por si, seus familiares e/ou pessoas por este indicadas, qualquer espécie de alteração no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do serviço de internet por cabo e/ou rádio-frequência.
- c)** praticar atos que possam danificar os equipamentos instalados.
- d)** proceder com qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo nas redes internas e externas de distribuição dos sinais através de meios não legalizados ou regulamentados, conforme legislação da **ANATEL**;
- e)** permitir que pessoal não autorizado pela **CONTRATADA** manipule as redes internas e externas ou qualquer outro equipamento, infraestrutura, ou sistemas da **CONTRATADA**;
- f)** acoplar equipamentos ao sistema da **CONTRATADA** e/ou utilizar softwares em seus computadores/equipamentos que permitam a utilização de serviços ou acessos não contratados.
- g)** utilizar os serviços contratados para fins ilícitos, caso em que havendo ciência da **CONTRATADA**, as autoridades competentes serão avisadas e ocorrerá rescisão imediata deste **CONTRATO** sem aviso prévio, sob pena dos termos da **CLÁUSULA DE RESCISÃO**.

CLÁUSULA 13 - DA COMUNICAÇÃO -

13.1 - Toda comunicação entre as partes, dúvidas, sugestões, reclamações, solicitação de serviços, mudanças de planos, manutenções, informações, comunicados, notificações, entre outras questões, dar-se-ão por escrito através de formulário e/ou protocolos juntos ao setor de atendimento da **CONTRATADA** ou outro que tenha validade legal. Quando o processo for passível de ser realizado por e-mail ou telefone, o solicitante deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da **CONTRATADA** através de ligação telefônica para protocolar a sua solicitação junto a esta Central de Atendimento no Telefone (49) 2049-0800. Os processos também podem ser solicitados diretamente na sede da **CONTRATADA**, localizada à Av. Senador Atilio Francisco Xavier Fontana, 2191 – Efapi – Chapecó – SC – Cep 89.809-505

13.2 - É de responsabilidade e obrigatoriedade do **CONTRATANTE**, a manutenção e comprovação de seus dados cadastrais atualizados junto à

CONTRATADA, tais como **RG, CPF, PASSAPORTE** e demais documentos de identificação, assim como **COMPROVANTE DE ENDEREÇO** e dados para contatos (telefones, e-mails e etc).

CLÁUSULA 14 – DOS DESCONTOS POR INTERRUPTÃO

14.1. Ocorrendo interrupção do(s) serviço(s) contratado(s) em decorrência de causa atribuível exclusivamente à **Contratada**, será concedido desconto na mensalidade subsequente da data de regularização, de acordo com a fórmula abaixo:

$$VD = \frac{VM}{1440} \times n, \text{ onde:}$$

VD: Valor do desconto (R\$);

VM: Valor mensal do serviço aplicável no período da ocorrência (R\$);

n: quantidade de unidades de período de 30 (trinta) minutos.

14.2. Será considerado como período mínimo para desconto, o intervalo de 30 (trinta) minutos consecutivos, a partir do registro de interrupção efetuado pelo **Contratante** junto à Central de Atendimento ao Cliente da **Contratada**.

14.3. Fração de tempo inferior a 30(trinta) minutos, para fins de desconto, será considerada como período inteiro no cálculo da variável “n” da fórmula especificada no item **14.1** desta cláusula.

14.4. A concessão de desconto está descartada quando o **Contratante** não permitir ou não possibilitar o atendimento telefônico e o acesso remoto nas verificações técnicas necessárias pelo Núcleo de Operações Computacionais da CONTRATANDA tal como o acesso dos técnicos in-loco indicados pela CONTRATADA para o exercício das verificações técnicas necessárias a identificação e possível solução do problema causador da interrupção ou, no caso de ocorrer interrupção programada por qualquer motivo, com prévia comunicação entre as **Partes** dentro da antecedência prevista na regulamentação da Anatel.

CLÁUSULA 15 – DA TRANSFERÊNCIA DE ENDEREÇO –

15.1.1 É permitido ao **CONTRATANTE**, estando adimplente com suas obrigações junto a **CONTRATADA**, solicitar a transferência de endereço ou

troca do ponto de instalação, desde que o novo endereço/local seja coberto pelos serviços da **CONTRATADA** para prestação na mesma modalidade de serviço que o inicialmente contratado, e desde que exista condições técnicas de instalação no novo ponto ou no novo endereço indicado pelo **CONTRATANTE**.

15.1.2 O **CONTRATANTE** é ciente que toda e qualquer solicitação de transferência de endereço, religação ou troca do ponto de instalação, passará por uma análise de viabilidade técnica e comercial.

15.1.3 Não sendo possível o atendimento no novo local de instalação indicado pelo **CONTRATANTE**, em quaisquer das hipóteses, por ser uma solicitação do mesmo, o **CONTRATANTE** deverá arcar com a rescisão do **CONTRATO** nos termos da **CLAUSULA DE RESCISÃO**, sob pena de ônus rescisórios, pois as condições inicialmente negociadas, garantiam o acordo no endereço firmado na época.

15.2.1 Em caso de possibilidade da transferência ou troca do ponto de instalação, será cobrada uma **NOVA TAXA DE INSTALAÇÃO/ATIVACÃO** que será negociada de acordo com as políticas comerciais vigentes à época, pois trata-se de um **NOVO PROCESSO DE INSTALAÇÃO/ATIVACÃO**, além da referida TAXA, a **CONTRATADA** poderá cobrar metragem de cabos e custos com materiais conforme valores vigentes que deverão ser consultados junto a **CONTRATADA** antes da conclusão de Transferência ou Troca de Ponto de instalação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**.

15.2.3 O **CONTRATANTE** é ciente que a negociação para troca do endereço/ponto de instalação poderá resultar em um novo **CONTRATO DE SERVIÇO**, pois entende-se que os termos inicialmente negociados, garantiam o acordo nas condições e no endereço firmados na época.

15.3.1 A Taxa de Transferência/Reinstalação/Reativação/Religação, quando existente, deverá ser paga até o ato do serviço, tal como valores adicionais por equipamentos e infraestrutura que se faça necessária para o fornecimento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** no novo ponto/endereço. Todavia fica estabelecido o direito da **CONTRATADA** de realizar posterior cobrança dos referidos valores quando este não for pago até o ato do procedimento.

15.3.2 A não concordância com as Taxa de transferência, reinstalação, reativação, religação por parte do **CONTRATANTE**, resultará no reconhecimento de que o mesmo estará solicitando a rescisão do seu **CONTRATO** com a **CONTRATADA** sob pena dos ônus rescisórios de acordo com os termos descritos na **CLÁUSULA DE RESCISÃO**.

15.4 A solicitação de mudança de endereço ou ponto de instalação deverá ser feita através de protocolo junto à **CONTRATADA**, mediante

apresentação do comprovante de endereço, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e confirmação para essa nova prestação.

15.5 O Prazo para a conclusão técnica da transferência de endereço ou troca do ponto de Instalação, quando esta for viável e tecnicamente possível, ocorrerá em conformidade com a legislação da **ANATEL** para os prazos de **Instalação/Ativação** para SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

15.6 Em caso de transferências de endereço ou troca do ponto de instalação, por ser trâmite de solicitação do **CONTRATANTE**, não será passível à solicitação de descontos dos dias sem acesso do serviço objeto deste **CONTRATO** durante o processo de transferência ou troca do ponto de instalação a ser realizado pela **CONTRATADA**, desde que respeitado os prazos estipulados pela **ANATEL** para realização de Instalações/Ativações para o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** e desde que não haja nenhum impedimento por parte do **CONTRATANTE** para a devida prestação dos serviços da **CONTRATADA**.

15.7 - Toda e qualquer informação referente a preços, valores, taxas dos procedimentos de transferência/reinstalação/reativação/religação devem ser consultadas antes do processo ser iniciado pela **CONTRATADA**.

15.8 Não serão aceitas reclamações referentes a valores, preços e taxas dos procedimentos de transferência/reinstalação/reativação/religação após o início de sua realização.

CLÁUSULA 16 - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO –

16.1 Pelos serviços prestados, o contratante pagará à **CONTRATADA**, os valores pré-estabelecidos no **TERMO OU PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL** ou outros **TERMOS ADITIVOS E ACORDOS** com validade legal, conforme especificações do item **PLANO/VELOCIDADE/GARANTIA** do serviço através do meio de pagamento especificado nos instrumentos supracitados.

16.2 O "**VALOR MENSAL DO PLANO COM BÔNUS PONTUALIDADE**" ou "**VALOR MENSAL DO PLANO COM DESCONTO PONTUALIDADE**" que eventualmente conste no **TERMO OU DOCUMENTAÇÃO DE ADESÃO CONTRATUAL** e/ou demais **TERMOS ADITIVOS** de mesmo número e registro deste **CONTRATO**, será concedido somente para pagamentos realizados até a data de vencimento da mensalidade e/ou demais condições para essa concessão.

16.3 O **CONTRATANTE** autoriza a **CONTRATADA**, desde já, a emitir boleto de cobrança para a mensalidade estipulada no **TERMO OU PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL**, com previsão de protesto e encaminhamento de Cadastro Pessoal para os órgãos de proteção ao crédito, 5 (cinco) dias após o vencimento do débito sem compensação monetária.

16.4 O(s) preço(s) do(s) serviço(s) será(ão) aquele(s) vigente(s) quando da(s) solicitação(ões), e será(ão) aquele(s) apresentado(s) na proposta comercial.

16.5 O preço do(s) serviço(s) pressupõe que a economia se manterá estável. Caso contrário, serão aplicadas ao contrato as disposições legais relativas à preservação do equilíbrio econômico-financeiro deste instrumento.

16.6 O serviço de ativação/configuração e o serviço de implantação de rede óptica ou Wireless serão cobrados na fatura decorrente da prestação do serviço, de acordo com a opção de pagamento informada pelo **Contratante**.

16.7 Ao preço de cada serviço serão incorporados, automaticamente, novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou para-fiscais, previdenciárias e ou trabalhistas, ou modificações em alíquotas determinadas pelo fisco para arrecadação de tributos.

CLÁUSULA 17 - DO INADIMPLEMENTO –

17.1 O não pagamento de quaisquer dos valores devidos até seu respectivo vencimento, sujeitará o **CONTRATANTE**, independente de aviso, interpelação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de uma só vez, do débito total, acrescido de juros de mora contados da data de vencimento da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa sobre o valor total devido e perda de eventuais descontos. A eventual tolerância da **CONTRATADA** com relação à dilação do prazo para pagamento, ao valor de uma fatura ou aos valores de multa e juros de mora não será interpretada como novação contratual.

17.2 Além do exposto neste caput, a **Inadimplência** poderá acarretar em protesto da dívida pós vencimento do título não quitado, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, acrescido da multa e dos juros assim como a perda de eventuais descontos e bônus.

17.3 O não pagamento dos valores contratados, lançados em fatura correspondentes ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** e eventuais **SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO** entre outros vinculados ao SCM, na data do seu vencimento, incide ao **CONTRATANTE**, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, na perda de eventuais descontos e

bônus, além de multa e juros de mora de acordo com as legislações pertinentes para tal aplicação.

17.4 Caso seja suspenso o fornecimento dos serviços ao **CONTRATANTE** inadimplente, o mesmo não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga por conta dessa infração, permanecendo o **CONTRATANTE** responsável pelo pagamento dos valores em atraso ou eventuais ônus rescisórios para o encerramento do **CONTRATO**, conforme os termos da **CLÁUSULA DE RESCISÃO**, acrescido dos encargos legais contratualmente previstos, tal como custos administrativos, jurídicos e de cartório empregados nas tentativas e procedimentos de recebimento dos valores devidos.

17.5 A **CONTRATADA** poderá cancelar a prestação dos serviços após 60 (sessenta) dias sem compensação financeira, hipótese em que isto ocorrerá independente de qualquer aviso judicial ou extrajudicial, onde o **CONTRATANTE** terá este contrato rescindido por descumprimento de suas obrigações sob pena dos termos assumidos, e em específico, da **CLÁUSULA DE RESCISÃO**. O **CONTRATANTE** inadimplente também deverá possibilitar a retirada de eventuais equipamentos fornecidos em comodato também sob pena de ressarcimento dos valores dos equipamentos, hora técnica e encargos jurídicos e de cartório empregados nas tentativas de recuperação dos bens de propriedade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 18 - DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO –

18.1 - O presente contrato tem prazo de vigência estipulados no TERMO OU PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL vinculados a este instrumento, contados da data de aceite e/ou assinatura do mesmo.

18.2 - O presente acordo será renovado automaticamente por tempo indeterminado, caso essa informação conste nos referidos instrumentos e se nenhuma das partes demonstrar a intenção de não renová-lo nos mesmos **TERMOS** com antecedência mínima de 30 dias de seu vencimento. Sendo assim, após esse período, não havendo nenhuma manifestação das partes dentro do prazo supracitado, o **CONTRATO** estará automaticamente renovado nos mesmos **TERMOS** com possibilidade de reajuste monetário conforme condições da **CLÁUSULA DE REAJUSTE**.

CLÁUSULA 19 - DO REAJUSTE –

19.1 O valor dos serviços será revisto na periodicidade mínima admitida em lei, com base na variação positiva do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA divulgado pelo IBGE (Instituto brasileiro de Geografia e Estatística) ou, no caso de sua extinção, pelo Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM, divulgado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), ou no caso de sua extinção, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

19.2 Em Casos de Renovação Automática sem fidelidade e/ou prazo mínimo de permanência, onde conste DESCONTO FIDELIDADE no TERMO ou DOCUMENTAÇÃO DE ADESÃO CONTRATUAL de mesmo número e/ou registro que este instrumento, o valor Mensal do PLANO/VELOCIDADE/GARANTIA passará a ser o valor Mensal SEM DESCONTO FIDELIDADE e o reajuste do mesmo ocorrerá dentro do valor Mensal do Plano/Velocidade/Garantia SEM DESCONTO FIDELIDADE.

CLÁUSULA 20 - DA RESCISÃO CONTRATUAL –

20.1 O **CONTRATANTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação dos serviços, deverá comunicar a **CONTRATADA** por meio de documento por escrito junto à sede da **CONTRATADA** através do **TERMO DE CANCELAMENTO** fornecido pela mesma. Nesta hipótese, o cancelamento dos serviços ocorrerá de modo imediato, mas não impedirá a **CONTRATADA** de realizar posterior cobrança dos débitos em aberto tal como exigir eventual restituição de equipamento(s) que possa(m) ter sido fornecido(s) em regime de comodato

20.2 O **CONTRATANTE** tem o direito de encerrar esse **CONTRATO** a qualquer momento, mas ciente que poderá ser cobrado ônus rescisórios para o encerramento dentro do período de permanência contratual (fidelidade), conforme indicado no **TERMO OU PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL**.

20.3 Em casos de encerramento de contrato antes do fim de seu período mínimo de permanência (fidelidade), os custos de ativação/Instalação/ligação/religação/transferência que não tenham sido cobrados do **CONTRATANTE** por conta de benefício comercial por acordo de contrapartida a um prazo de permanência contratual, serão cobrados em casos de rescisão antecipada.

20.4 Na hipótese de infração de qualquer uma das **CLÁUSULAS** deste **CONTRATO**, praticada pelo **CONTRATANTE**, o mesmo terá o seu **CONTRATO** rescindido imediatamente sem aviso prévio, onde o mesmo

deverá arcar com as eventuais taxas de Instalação, reativação, religação, transferência, infraestrutura, materiais e equipamentos que tenham sido arcados pela CONTRATADA e não cobrados anteriormente do CONTRATANTE por conta de desconto fornecido como benefício comercial em contrapartida a um prazo mínimo de permanência contratual. Estes custos serão cobrados como custo RESCISÓRIOS e os mesmos deverão ser pagos pelo **CONTRATANTE** junto a **CONTRATADA**.

20.5 O presente contrato também poderá ser rescindido, se o **CONTRATANTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, que comprometam a imagem pública da **CONTRATADA** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como:

- a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet;
- b) tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistemas informatizados da **CONTRATADA** e/ou de terceiros;
- c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, a simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) utilizar-se de meios ilegais para interceptação, descriptação de sinais de difusão de conteúdo protegidos por lei de propriedade intelectual como Tv's por assinatura e/ou programação fechada de Serviços de Comunicação Multimídia.
- e) enviar mensagens coletivas de e-mail ou mensagens de texto (*spam mails ou spam messengers*) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;
- f) disseminar vírus de quaisquer espécies.

CLÁUSULA 21 - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO –

21.1 O presente contrato poderá ser extinto, de pleno direito nas seguintes hipóteses:

(I) por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente, que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato.

(II) Caso a **CONTRATADA** seja impedida de prestar os serviços objeto deste contrato por inviabilidade técnica por motivo de força maior, inerente às da **CONTRATADA**.

(III) por pedido de falência da **CONTRATADA**, recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência civil.

CLÁUSULA 22 - DAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE –

22.1 - Em hipótese alguma, a **CONTRATADA** poderá ser responsabilizada por ocorrências administrativas que ocasionem o bloqueio dos serviços por falta de pagamento. Isso também vale para pagamentos incorretos das mensalidades seja por valores divergentes ou procedimentos de pagamentos fora das especificações contratuais e de administração bancária.

22.2 – Em casos de pagamentos fora das especificações contratuais e de administração bancária, todo custo operacional e de processos que tais falhas possam acarretar, serão devidos pelo contratante. A Contratada irá realizar todos os esforços possíveis para regularizar e/ou contribuir para a melhor resolução dos processos decorrentes de casos do tipo, mas todos os custos operacionais para tal, serão repassados para o **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 23 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS –

23.1 - As cláusulas deste Contrato e de disposições constantes em eventuais termos aditivos que tenham por natureza caráter perene, especialmente as relativas à remuneração, responsabilidades civis, responsabilidades cibernéticas, direitos de propriedade intelectual e confidencialidade, sobreviverão ao término ou rescisão do presente instrumento.

23.2 - O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA** é responsável única e exclusivamente pela prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** objeto deste **CONTRATO**, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo **CONTRATANTE** associados à utilização do referido serviço.

23.3 Caso quaisquer cláusulas ou condições previstas neste contrato venha a se tornar ineficaz ou inexequível, tal fato não afetará a eficácia ou exequibilidade das demais, que deverão ser cumpridas com Fidelidade ao disposto neste contrato.

23.4 Fica certo e ajustado que nenhuma das partes tem poderes para representar ou obrigar a outra, a qualquer título ou sob qualquer pretexto.

23.5 Este contrato obriga as partes, seus sucessores e/ou herdeiros. Sendo assim, dentro dos dispositivos da lei, em casos do tipo, o presente contrato continua em vigor mesmo em casos de cessão ou sucessão decorrentes de reorganizações societárias das partes ou empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras entre outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

23.6 O presente contrato substitui e anula todos e quaisquer acordos de mesma disposição que tenham sido firmados anteriormente entre as partes com relação ao objeto do mesmo, sejam eles escritos ou verbais.

23.7 O **CONTRATANTE**, no ato da assinatura do **TERMO OU PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL**, autoriza expressamente a **CONTRATADA** a enviar ao **CONTRATANTE** e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da **CONTRATADA**, empresas a esta relacionadas ou parceiras, bem como fornecer a estas, os dados cadastrais/pessoais fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços. Tais permissões podem ser revogadas pelo **CONTRATANTE** a qualquer momento através de um **TERMO DE SOLICITAÇÃO** disponível na **SEDE** da **CONTRATADA**.

23.8 - O não exercício pelas partes de direitos garantidos pela Lei ou pelo contrato, com os respectivos documentos aplicáveis, não significará renúncia ou novação, podendo as partes exercê-los a qualquer momento.

23.9 - Todas as notificações de uma parte à outra deverão ser enviadas de forma que se assegure o seu recebimento efetivo pela parte notificada. Desta forma fica estabelecido como meio de comunicação oficial, os e-mails cadastrados pelas partes no **TERMO DE ADESÃO CONTRATUAL** e/ou **PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL** tal como ficam estabelecidos como domicílios das partes, para todos os efeitos, aqueles fixados no mesmo **TERMO DE ADESÃO CONTRATUAL** e/ou **PROPOSTA DE ADESÃO CONTRATUAL**, e, qualquer troca de domicílio deverá ser imediatamente comunicada de uma à outra parte.

23.10 - O site da **CONTRATADA** é www.entrenanet.com e o número da Central de Atendimento é (49) 2049-0800. A Sede da **CONTRATADA** está localizada à Avenida Senador Attilio Francisco Xavier Fontana, 2191E, Bairro Efapi – Cep 89809-505 – Chapecó - SC.

23.11 - Conforme **CLAUSULA DA CONTRATAÇÃO**, seguindo todos seus critérios de aceitação contratual, fica compactuado entre as partes, quando o disposto for cumprido, que todas as condições deste **CONTRATO** são conhecidas e regulamentadas conforme os dispositivos da lei.

23.12 - As disposições deste Contrato poderão ser revistas em razão de alterações supervenientes da legislação.

CLÁSULA 24 - DO FORO -

24.1 Fica eleito o **Fórum da Comarca de Chapecó-SC** para dirimir quaisquer questões relativas ao presente contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja. Este documento encontra-se disponível para consulta no site www.entrenanet.com