



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

### NET VÍRTUA

#### 01. PARTES

**01.01** São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, **CLARO S.A.**, (sucessora por incorporação da NET Serviços de Comunicação S/A., CNPJ/MF sob o nº 00.108.786/0001-65), empresa com sede na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, na Rua Henri Dunant, n.º 780, Torres A e B, Santo Amaro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 40.432.544/0001-47, por meio de sua(s) Filial(ais) que atua(m) no **Estado de São Paulo**, doravante designada **PRESTADORA**, e, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela **PRESTADORA**, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da **PRESTADORA**.

#### 02. DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

# NET

g) **TAXA DE VISITA TÉCNICA:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE** pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a **PRESTADORA** não der causa ao problema;

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

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

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

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

**03.01** Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora denominado **NET VIRTUA**, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.

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

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

**03.04** Considerando o esgotamento dos endereços do Protocolo Internet versão 4 (IPv4), e o processo de migração para o Protocolo Internet versão 6 (IPv6)

# NET

envolvendo a adaptação de todos os elementos e equipamentos envolvidos na Internet, recomenda-se ao ASSINANTE que passe a adquirir apenas equipamentos com suporte ao protocolo IPv6. Esta informação deverá ser verificada pelo ASSINANTE junto ao fabricante de seus equipamentos.

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

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

## 04. DA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

**04.01** O presente Contrato está disponível para consulta prévia por meio do site [www.net.com.br](http://www.net.com.br). Quando da contratação do SERVIÇO, o ASSINANTE receberá cópia do presente contrato por meio eletrônico (e-mail) ou impresso, conforme disponibilizado pela OPERADORA e a critério do ASSINANTE.

**04.02** A adesão aos SERVIÇOS poderá ser realizada pessoalmente, por telefone ou via internet, quando disponível.

**04.03** O ASSINANTE poderá cancelar a contratação, sem quaisquer ônus, em até 7 (sete) dias contados da data de instalação do SERVIÇO. O uso do serviço após este prazo implica na anuência e concordância integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços solicitados, conforme declarado na "OS" de instalação.

## 05. DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO VÍRTUA

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

**05.02** A PRESTADORA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma "on-line", pelo ASSINANTE, as quais serão de inteira





responsabilidade deste, bem como da EMPRESA com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do NET VÍRTUA.

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

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

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

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

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

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

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

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

**07.01** A **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE** benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos nos primeiros meses de contratação, dentre outros, mediante o compromisso de

# NET

PERMANÊNCIA MÍNIMA do ASSINANTE com a PRESTADORA pelo período de até 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

**07.02** Na fatura mensal do ASSINANTE constará “FIDELIDADE” na discriminação do serviço contratado.

**07.03** Na hipótese de cancelamento antes do prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, o ASSINANTE estará obrigado ao pagamento do valor informado no ato da adesão à oferta, de forma proporcional ao período restante da permanência mínima.

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

## 08. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO

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

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

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

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

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



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

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

**08.04.01** A **PRESTADORA** poderá, a qualquer momento, alterar o(s) endereço(s) IP, seja(m) ele(s) fixo ou dinâmico, público ou privado, versão 4 ou versão 6, com ou sem uso de técnicas de transição como CGNAT, nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA**. Quando necessária a alteração de endereço IP fixo, a Prestadora comunicará o **ASSINANTE** com a devida antecedência.

**08.04.02** Caso os equipamentos de propriedade do ASSINANTE e/ou aplicações por ele utilizados, sejam incompatíveis com Protocolo Internet versão 4 (IPv4) compartilhado, e não havendo compatibilidade com o IPv6, o **ASSINANTE** poderá optar pelo um IPv4 público dinâmico não oneroso (fallback) ou por um IPv4 fixo de forma onerosa, conforme disponibilidade da **PRESTADORA** e política comercial vigente.

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

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

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

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

**08.07** Pela contratação da modalidade VÍRTUA EMPRESA, o assinante, pessoa física ou jurídica, estará capacitado a receber conexões de outros computadores



# NET

através da INTERNET, com fluxo de dados limitado à franquia de consumo contratada, possibilitando a criação de um servidor de correio eletrônico e/ ou arquivos.

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

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

**09.01** Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao ASSINANTE disponibilizar computador com configurações mínimas necessárias, e equipado com placa de rede Ethernet padrão 10/100 Base – T, ou superior, ou outra forma de conexão acordada, compatíveis com o sistema utilizado pelo serviço NET VÍRTUA.

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

**09.03** O *Cable Modem* é equipamento de propriedade da PRESTADORA, indispensável ao acesso e fruição do serviço NET VIRTUA, que será cedido em regime de comodato ou locação ao ASSINANTE, a critério da OPERADORA e com a anuência do ASSINANTE, indicada na "OS".

**09.04** A PRESTADORA poderá instalar a placa de rede Ethernet e/ou outros equipamentos de propriedade do ASSINANTE acoplados ao serviço NET VIRTUA mediante solicitação do ASSINANTE, que arcará com os custos relativos aos ajustes, conforme tabela vigente a época.

**09.05** Nos limites estabelecidos nesse instrumento, o ASSINANTE poderá configurar uma rede privada de acesso à internet sem fio (Wi-Fi), para acesso ao serviço NET VIRTUA contratado, por meio de equipamentos portáteis de sua propriedade que possuam a tecnologia "wireless".

**09.05.1** Quando solicitado pelo ASSINANTE, a configuração inicial da rede privada Wi-Fi poderá ser feita na instalação do serviço pela PRESTADORA. Nesta hipótese, o ASSINANTE arcará com os custos relativos, conforme valores vigentes a época.



**09.05.2** O *Cable Modem* de propriedade da PRESTADORA poderá ter a função Wi-Fi, conforme política comercial vigente do plano ofertado.

**09.05.3** O ASSINANTE entende que, quando transmitido via Wi-Fi, o sinal do serviço pode sofrer limitações, de acordo com obstáculos existentes (paredes, espelhos, interferência de outras redes disponíveis no local, outros) e distância do local de acesso à internet.

**09.05.4** Para segurança do ASSINANTE e controle de utilização da franquia de consumo do serviço NET VIRTUA contratado, é recomendado ao ASSINANTE atribuir identificação e senha à sua rede privada sem fio. As senhas e os códigos de acesso são de inteira responsabilidade do ASSINANTE, sendo recomendada a não disponibilização a terceiros.

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

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

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

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

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



# NET

**10.01.04** Quando o equipamento *cabre modem* de propriedade da PRESTADORA, cedido em regime de comodato ao ASSINANTE, não suportar o Protocolo IPv6, a PRESTADORA poderá substituí-lo por um equipamento compatível, conforme disponibilidade e política comercial vigente.

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

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

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

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

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

## 11. DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS

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

a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço NET VÍRTUA possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados FRANQUIA;

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

c) O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao ASSINANTE, durante todo mês;

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

## 12. DA EXCLUSIVIDADE NA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO

12.01 A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e do SERVIÇO deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da PRESTADORA ou por terceiros por ela autorizados.

12.02 Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do ASSINANTE que não decorra de problema causado pela PRESTADORA, e/ou (ii) solucionar problema causado pelo ASSINANTE, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos, a PRESTADORA poderá cobrar TAXA DE VISITA TÉCNICA em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.

12.03 A PRESTADORA poderá cobrar do ASSINANTE a visita improdutiva, entendida como a constatação de inexistência de problema no Serviço, nos Equipamentos e/ou na infraestrutura da PRESTADORA e/ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica da PRESTADORA, sem prejuízo de outras hipóteses.

12.04 A critério da PRESTADORA poderá ser oferecido plano que inclua o deslocamento técnico e/ou execução técnica, nos casos previstos nas cláusulas acima, cuja causa não decorra de problema causado pela PRESTADORA, conforme planos e condições vigentes.

# NET

**12.05 A PRESTADORA** poderá oferecer, a seu critério, serviços de suporte técnico nos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**, conforme planos e condições disponíveis.

**12.06 A PRESTADORA** poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do **SERVIÇO**.

**12.06.01** No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, ocorrendo visitas improcedentes, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao **ASSINANTE**.

**12.06.02** Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do **SERVIÇO**, inclusive impactando outros **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do **SERVIÇO**, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

**12.07 É expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do decodificador; (iii) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE ou terceiros.**

**12.07.01** O **ASSINANTE** está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

**12.08** Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio **ASSINANTE**. **Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da PRESTADORA comunicará o ASSINANTE e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.**

## 13. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS





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

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

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

#### 14. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS

**14.01** Se disponível para comercialização pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** poderá contratar a instalação e manutenção mensal de pontos de acesso, denominados **NET VIRTUA EXTENSÃO WI-FI**, para ampliar o alcance da rede wireless (sem fio) dentro do local de instalação do **NET VIRTUA**. Quando contratados pelo **ASSINANTE**, os pontos de acesso serão conectados ao equipamento modem principal do serviço **NET VIRTUA** com função wi-fi, de propriedade da **NET**, na quantidade tecnicamente comportável no local de instalação e de acordo com o limite estabelecido pela **PRESTADORA**, conforme valores vigentes.

**14.01.01** O sinal do serviço **NET VIRTUA** transmitido no(s) ponto(s) de acesso(s) **NET VIRTUA EXTENSÃO WI-FI** utilizará(ão) a mesma franquia mensal de consumo do serviço **NET VIRTUA** contratado pelo **ASSINANTE** para o modem principal.

**14.01.02** O equipamento roteador a ser instalado em cada ponto de acesso **NET VIRTUA EXTENSÃO WI-FI** é de propriedade da **PRESTADORA** e será cedido ao **ASSINANTE** em regime de comodato.

**14.02** Quando disponibilizado pela **PRESTADORA** e de acordo com os critérios por ela estabelecidos, o **ASSINANTE** poderá acessar a **REDE WIFI PÚBLICA** da **PRESTADORA**, em locais específicos denominados *Hotspots*, que são pontos de acesso para conexão à Internet sem fio, com a identidade "#NET-WIFI".

**14.02.01** A relação completa dos pontos de acesso *Hotspots* da **REDE PÚBLICA WIFI** da **PRESTADORA**, assim como as condições, limitações e instruções para seu acesso, estão disponíveis no site [www.net.com.br](http://www.net.com.br).

# NET

**14.02.02** O acesso a REDE WIFI PÚBLICA da **PRESTADORA** poderá ser disponibilizado a partir do equipamento *Cable Modem* de propriedade da **PRESTADORA** e cedido ao **ASSINANTE** para prestação do serviço NET VIRTUA contratado. Neste caso, o equipamento *Cable Modem* também será considerado um *Hotspot* transmitindo simultaneamente outra rede, com oferta distinta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, independente da rede NET VIRTUA do **ASSINANTE**, não interferindo no desempenho, na segurança ou na privacidade do serviço NET VIRTUA contratado pelo **ASSINANTE**.

**14.02.03** A qualquer momento, o **ASSINANTE** poderá solicitar a desativação da publicação da REDE WIFI PÚBLICA da **PRESTADORA** a partir do equipamento *Cable Modem* de propriedade da **PRESTADORA**, cedido ao **ASSINANTE** para prestação do serviço NET VIRTUA contratado. Nesta hipótese, o **ASSINANTE** também desativará o acesso à REDE WIFI PÚBLICA da **PRESTADORA** nos *Hotspots*.

**14.02.04** As condições para utilização e acesso a REDE PÚBLICA WIFI serão definidas a exclusivo critério da **PRESTADORA** e poderão, a qualquer tempo, serem revisadas, alteradas ou encerradas, mediante comunicado prévio da **PRESTADORA** no site [www.net.com.br](http://www.net.com.br).

**14.02.05** O acesso a REDE WIFI PÚBLICA da **PRESTADORA** poderá estar sujeito ao limite de franquia de consumo para transmissão e recepção de dados, que serão controlados e estabelecidos pela **PRESTADORA**, bem como a elegibilidade do **ASSINANTE**, de acordo com o plano de utilização por ele contratado ou outro critério definido pela **PRESTADORA**.

## 15. DA CESSÃO DA ASSINATURA

**15.01** O **ASSINANTE** adimplente com suas obrigações contratuais, inclusive o optante pela **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**, poderá ceder os direitos e obrigações do presente contrato a terceiro (**CESSIONÁRIO**), observada a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação do serviço.

**15.02** O **CESSIONÁRIO** manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

## 16. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

**16.01** O **ASSINANTE** adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço. A **PRESTADORA** poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de



instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

**16.02** O **ASSINANTE** poderá solicitar a transferência de endereço para outra Cidade brasileira, desde que celebre novo contrato com empresa filial ou coligada da **PRESTADORA** que preste o **SERVIÇO** no local, observadas a disponibilidade técnica para instalação no endereço e as condições comerciais vigentes na nova cidade.

## 17. DA COMUNICAÇÃO ENTRE PRESTADORA E ASSINANTE

**17.01** Cabe ao **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** as condições do local da prestação do **SERVIÇO** e de funcionamento dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

**17.02** Ao aderir ao presente Contrato, o **ASSINANTE** passa a integrar o banco de dados da **PRESTADORA** e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e parcerias da **PRESTADORA**, ressalvando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, mediante contato com a Central de Relacionamento da **PRESTADORA**.

## 18. DOS PREÇOS

**18.01** O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** taxa de instalação, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados, assim como a eventual locação de *cabre modem*, desde que assim contratado, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados.

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

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

## 19. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

**19.01** O **ASSINANTE** é responsável pelo pagamento à **PRESTADORA** dos valores vigentes na data da prestação do **SERVIÇO** contratado, não limitado a taxa de instalação, taxa de adesão, mensalidade, visita técnica, e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas



# NET

e com as opções contratadas pelo **ASSINANTE**. O **SERVIÇO** contratado será cobrado a partir da data de sua instalação/habilitação.

**19.02** Os valores devidos pelo **ASSINANTE** poderão ser pagos em estabelecimentos bancários previamente indicados, por débito em conta corrente ou outro meio autorizado pela **PRESTADORA**.

**19.03** Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pela **PRESTADORA**. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

**19.04** Quando disponível, o **ASSINANTE** receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado. O **ASSINANTE** poderá receber o documento de cobrança por correio comum.

**19.05** O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o seu vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA, através da Central de Relacionamento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento.

## 20. DO REAJUSTE DE PREÇOS

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

## 21. DO ATRASO NO PAGAMENTO

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

## 22. DO INADIMPLEMENTO

**22.01** Os serviços poderão ser suspensos pela **PRESTADORA** em caso de inadimplemento por parte do **ASSINANTE**. A **PRESTADORA** notificará o **ASSINANTE** sobre a suspensão do serviço. A suspensão parcial e total dos serviços poderá ser aplicável, sendo observados os procedimentos e prazos previstos na regulamentação vigente da Anatel.



**22.02** Persistindo a situação de inadimplência do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá rescindir o Contrato.

**22.02.01** A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

**22.03** A **PRESTADORA** informará o **ASSINANTE**, por mensagem eletrônica ou correspondência, da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

### 23. DO PRAZO

**23.01** O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do **SERVIÇO** pela **PRESTADORA**.

**23.02** Na hipótese de o **ASSINANTE** optar pela **OPÇÃO FIDELIDADE-PERMANÊNCIA MÍNIMA** referido contrato vigorará por 12 (doze) meses, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado findo este período.

### 24. DA RESCISÃO CONTRATUAL

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

(a) seja cancelada a autorização outorgada à **PRESTADORA** para prestação do **SERVIÇO**;

(b) o **ASSINANTE** não tenha mais interesse na continuidade da prestação do **SERVIÇO**, mediante comunicação à **PRESTADORA**. O **ASSINANTE** deverá cumprir as obrigações contratuais, especialmente as advindas de benefícios especiais condicionados à **OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA**;

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

(d) o **ASSINANTE** utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o **SERVIÇO** de forma diferente da contratada.

**24.02** A **PRESTADORA** resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

# NET

(a) sejam suspensos/cancelados os sinais do **ASSINANTE inadimplente**, hipótese em que o **ASSINANTE** não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;

(b) constatação de práticas pelo **ASSINANTE** expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**.

**24.03** Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE** que tenha optado por benefícios da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA** na forma prevista neste instrumento, assim como ao **ASSINANTE** que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** que lhe tenham sido cedidos, na forma deste contrato.

**24.04** Constituindo o ônus adicional previsto na cláusula antecedente, a **PRESTADORA** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao **ASSINANTE**.

**24.05** O presente contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

## 25. DOS SOFTWARES

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

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



# NET

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

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

## 26. CÓPIAS DE SEGURANÇA

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

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

## 27. VEDAÇÕES

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

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



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

## 28. PRÁTICAS LESIVAS

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

- a) O **ASSINANTE** será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **PRESTADORA** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados;
- b) As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **ASSINANTE**, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao **ASSINANTE** ou colocar à prova a segurança de outras redes;
- c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro **ASSINANTE**, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como "negativa de acesso", ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;
- d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes;
- e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou "cavalos-de-troia" em computadores de assinantes ou terceiros;
- f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (*spam mails*) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.
- g) A **PRESTADORA** reserva-se, ainda, o direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços da **PRESTADORA** para a prática de atos criminosos, notadamente, em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislações aplicáveis à espécie.

## 29. RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO



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

### 30. DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

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

### 31. DOS PROVEDORES

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

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

### 32. DOS DIREITOS AUTORAIS

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

### 33. DA NOVAÇÃO

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

### 34. DA SUCESSÃO

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



## 35. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE, DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES E PRESTADORA E DA AGÊNCIA REGULADORA

**35.01** A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sítio (*site*) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

**35.02** Os direitos e deveres dos assinantes do serviço de comunicação multimídia estão previstos nos artigos 56, 57 e 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL. Os direitos e obrigações da **PRESTADORA** estão previstos nos artigos 41 a 55 da mesma Resolução.

## 36. DO FORO

**36.01** O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca do domicílio do **ASSINANTE**.

**CLARO S.A.**

*Cópia e de Assinatura*  
*23/11/18*

  
Caio Rodrigo Pellim  
Delegado de Polícia Federal  
Superintendente Regional em Rondônia

Rodrigo Pellim  
Delegado de Polícia Federal  
Superintendente Regional em Rondônia