

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À REDE DE INTERNET - Na Modalidade Acesso Compartilhado

Este Contrato de Provimento de Acesso à internet disciplina os termos e condições mediante as quais:

NETCOL SERVIÇO DE PROVEDORES DE ACESSO LTDA, empresa de telecomunicações estabelecida na Rua HUXLEY, 317 - JD. CAMPO ALTO - COLOMBO - PR CEP: 83408-180, inscrita no CNPJ nº.12.483.540/0001-52, autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia através do SCM (Licença), doravante denominada "OPERADORA" coloca à disposição de seus assinantes, após assinatura do TERMO DE ADESÃO ou a aceitação eletrônica deste contrato, o serviço de comunicação multimídia (SCM) - provimento de acesso pago à internet por conexão definida no TERMO DE ADESÃO, doravante denominado "Serviço" ou "Plano".

ASSINANTE, a pessoa natural qualificada no TERMO DE ADESÃO, o qual preenchido e assinado corretamente integra o presente contrato para todos os fins legais.

ATENÇÃO: A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO SERÁ CONCLUÍDA APÓS A CONCORDÂNCIA, EXPRESSA OU TÁCITA, DO ASSINANTE EM RELAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DO PRESENTE CONTRATO E SEUS ANEXOS QUE SERÃO APRESENTADOS PREFERENCIALMENTE EM FORMATO DIGITAL, NO SITE DA OPERADORA (www.netcol.com.br).

CASO O ASSINANTE NÃO MANIFESTE SUA DISCORDÂNCIA EM ATÉ 30 DIAS CONTADOS DA DATA DE ÍNICIO DA DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO, MAS UTILIZE O SERVIÇO NESSE PERÍODO, ESTARÁ CARACTERIZADA A ACEITAÇÃO TÁCITA AOS TERMOS DO PRESENTE CONTRATO E ANEXOS.

DEFINIÇÕES:

- a) "Plano de Acesso" significa um dos diferentes pacotes de serviço que incluem provimento de acesso à Internet oferecidos pela OPERADORA e cujas características variam, entre outras coisas, em razão da banda nominal, franquias de tráfego e outros, de acordo com o TERMO DE ADESÃO, objeto integrante deste contrato.
- b) "Modalidade de Acesso Compartilhado" recebe este nome por haver compartilhamento dos meios de transmissão e distribuição com outros assinantes. Desta forma as características do serviço poderão sofrer flutuações de acordo com o uso geral.

Este serviço é, então, **DESTINADO A APLICAÇÕES NÃO-CRÍTICAS**. O serviço prestado nesta modalidade não suporta conexões TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol) entrantes, impossibilitando seu uso para a disponibilização de servidores, o acesso a redes externas pode ser feito através de servidores Proxy-Cache. O número de conexões simultâneas (sockets) poderá ser limitado de acordo com o plano contratado, sendo reservado a **OPERADORA** o direito de efetuar bloqueios a seu exclusivo critério de qualquer tipo de tráfego que atrapalhe o bom funcionamento da rede.

c) "**Acesso em Períodos Pré-definidos**" significa que o **ASSINANTE** contratou um Plano de Acesso para se conectar a Internet em períodos pré-definidos. A utilização fora de tais períodos se permitida, será cobrada a parte e conforme o número de horas adicionais efetivamente utilizadas.

d) "**Conexão Simultânea**" significa a utilização de uma mesma Conta de Acesso para a realização de mais de uma conexão à Internet ao mesmo tempo, através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

e) "**Ponto de Acesso Adicional**" significa a disponibilização de uma nova conta de acesso para a realização de uma nova conexão à Internet, que pode vir a ser utilizada simultaneamente ao "Ponto de Acesso Inicial", através de meios físicos e/ou computadores distintos independentemente da tecnologia utilizada.

f) "**Compartilhamento do Acesso**" significa a utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

g) "**Suporte Técnico**" significa a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso a Internet.

h) "**Velocidade de Conexão**" significa quantidade de bits (1/8 de byte) a ser verificado entre o ponto de conexão do **ASSINANTE** (Modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da **OPERADORA** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **OPERADORA** p/ **ASSINANTE**. Não será parâmetro em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da **OPERADORA**, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

i) "**Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas**" é o máximo de transferência em bits (1/8 de byte) ou horas permitidos em um período, uma vez esgotada a franquia o **USUÁRIO** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo a indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado..

j) "**Disco Virtual**" se caracterizam por espaço nos servidores da **OPERADORA** que pode ser utilizado para armazenagem de dados privados.

k) "Hospedagem" se caracteriza por espaço nos servidores da OPERADORA para publicação de conteúdo de interesse e responsabilidade integral do cliente. A criação, desenvolvimento, atualizações, correções deste material em **NENHUMA HIPÓTESE** estarão sob responsabilidade da OPERADORA. Se houver domínio virtual, é de responsabilidade do cliente a obtenção do(s) referido(s) domínio(s), bem como os pagamentos das taxas de registro e manutenção.

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

m) "Comodato" Cessão dos equipamentos de propriedade da OPERADORA ao ASSINANTE, sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo ASSINANTE, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela OPERADORA em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

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

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

OBJETO:

O objeto do Contrato é o provimento de acesso pago à internet na modalidade escolhida pelo ASSINANTE, na localidade indicada no **TERMO DE ADESÃO**, e a prestação de serviços de suporte técnico via e-mail, chat ou telefone, destinado à pessoa física maior de 18 anos ou menor representado pelo responsável legal, sendo responsável civil e criminalmente pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente. **O PRESENTE CONTRATO COMPREENDE OS SEGUINTE SERVIÇOS:**

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO.

1.1.1. Conexão à rede, efetuada pela OPERADORA, com capacidade de tráfego de dados compatível com o plano contratado;

1.1.2. Acesso à Internet, pela OPERADORA, dentro das características de velocidade e

modalidade especificadas para o plano contratado;

1.1.3. Disponibilização, pela OPERADORA, de Caixas Postais e endereços para correios eletrônicos, nas quantidades e capacidades especificadas para o plano contratado;

1.1.4. Serviços de Comunicação Multimídia a serem prestados pela OPERADORA, nas formas definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações -ANATEL, incluindo a operação e manutenção de rede da OPERADORA.

1.2. Pela prestação dos serviços descritos neste Contrato o ASSINANTE pagará a OPERADORA o valor correspondente ao plano contratado, conforme o "TERMO DE ADESÃO".

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

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

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

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

1.2.5. É facultado ao ASSINANTE o "Compartilhamento do Acesso", desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam na residência do ASSINANTE (pessoa física), sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado. Neste caso, o suporte prestado pela OPERADORA limita-se ao meio de conexão OPERADORA=>ASSINANTE, isto é, a OPERADORA deve somente informar ao ASSINANTE os protocolos de conexão e meio físico de acesso, a configuração, gerenciamento fica sob responsabilidade do ASSINANTE.

1.2.6. É facultado ao ASSINANTE alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre a(s)

alteração(ões) poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houver) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

1.2.7. Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em kbps (quilobits por segundo) e caracterizará o máximo possível a ser obtido. A OPERADORA utilizará todos os meios, comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira, para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - INTERNET, não havendo garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego. **A OPERADORA GARANTE O MÍNIMO DE 10% (DEZ POR CENTO) DA VELOCIDADE NOMINAL CONTRATADA, PARA O PLANO COMPARTILHADO RESIDENCIAL.**

1.2.8. A modalidade RESIDENCIAL, não permitem 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.

2. CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, CADASTRO DO ASSINANTE, PRAZO DE INSTALAÇÃO.

2.1. Após o cadastramento do ASSINANTE, e a partir da aceitação eletrônica deste Contrato, o mesmo adquire o direito de utilizar o Serviço, durante o prazo indeterminado, na modalidade contratada.

2.1.1. Estando o ASSINANTE com seu imóvel dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços pela OPERADORA é contado 10(dez) dias úteis a partir da data em que o ASSINANTE disponibilizar as condições físicas do imóvel para as instalações pertinentes ao serviço aderido, além de, sempre que necessário for, providenciar a autorização escrita do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para ligação do mencionado sistema. Estando regular o local para instalação, ou não sendo necessária a referida autorização e nem a realização de obras, o prazo para a instalação começará a fluir a partir da data da ciência, pela OPERADORA, da assinatura do "TERMO DE ADESÃO" firmado pelo ASSINANTE à proposta de serviços.

2.2. A OPERADORA poderá, a seu critério, conceder ao ASSINANTE condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estão disponíveis na página da "Central do Assinante" no site (<http://www.netcol.com.br>) e que deverão ser observadas e respeitadas pelo ASSINANTE a partir da contratação dos serviços. A OPERADORA reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento,

quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos ASSINANTES, por que delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

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

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

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

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

2.6. O ASSINANTE autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da OPERADORA.

2.7. Ao cadastrar-se, o ASSINANTE deverá registrar sua senha de acesso ao Serviço objeto deste Contrato, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante o fornecimento dos dados do ASSINANTE.

2.8. **IMPORTANTE.** A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo ASSINANTE a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o ASSINANTE deverá imediatamente providenciar a sua modificação. O ASSINANTE é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha.

2.9. O ASSINANTE autoriza a OPERADORA a (I) compartilhar as informações fornecidas pelo ASSINANTE relativas a seus dados cadastrais com sites que sejam parceiros da OPERADORA, ou empresas que com ele mantenham relação comercial, desde que tais

parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; (II) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação dos ASSINANTES; e (III) enviar e-mails para o endereço eletrônico informado pelo ASSINANTE no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do ASSINANTE. A OPERADORA poderá também entrar em contato com o ASSINANTE por telefone.

2.10. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações estabelecidos ou planos solicitados pelo ASSINANTE, incluindo a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

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

2.12. A instalação dos equipamentos, que esteja sujeita a aprovação dos dados cadastrais do ASSINANTE, e análise técnica da OPERADORA ocorrerá em data a ser agendada com o ASSINANTE, após a assinatura do contrato.

2.13. É imprescindível a presença do ASSINANTE ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo ASSINANTE. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A OPERADORA não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo ASSINANTE, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da OPERADORA. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a OPERADORA isento de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

2.14. **IMPORTANTE:** É de inteira responsabilidade de o ASSINANTE providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede. Tais equipamentos são: a)

Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletro-eletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) No-break. A OPERADORA não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao ASSINANTE, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

3. FORNECIMENTO DE ACESSO À INTERNET E CONTA DE E-MAIL

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

3.1.1. Quaisquer das hipóteses de interrupção da prestação de serviço descritas no item 3.1 não geram direito ao ASSINANTE de reclamar perdas e danos ou abatimento no valor da assinatura mensal, exceto nas hipóteses expressamente previstas neste contrato.

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

4. DO DEPOSITO VOLUNTÁRIO / COMODATO / EMPRÉSTIMO

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

4.2. O ASSINANTE se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do

depósito, observar a guarda, diligência, cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no "TERMO DE ADESÃO" e/ou "Termo de Execução do Serviço", de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

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

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

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

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

5. DA FRANQUIA DE TRÁFEGO5

5.1. 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 de acesso escolhido, em conformidade com os equipamentos a seguir:

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

b) A critério da OPERADORA, 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, na alteração da faixa de

velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela OPERADORA para comercialização e a aplicação de restrições adicionais como, bloqueio de tráfego e limite de conexões simultâneas, porém não se limitando a estes, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada e características originais de seu plano de acesso serão restauradas, sendo facultado ao ASSINANTE adquirir, se disponível, através da "Central de Relacionamento" ou do "Central do Assinante" no site da OPERADORA, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês, que seja suficiente para atender a sua necessidade.

6. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

6.1. A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico pelo e-mail "suporte@netcol.com.br", por telefone, cujo número de atendimento é 3037-4792 ou pelo chat disponibilizado no site da OPERADORA (www.netcol.com.br), durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do Serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

6.1.1. O ASSINANTE, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da OPERADORA. Efetuada a visita pelos técnicos da Central de Atendimento e constatado que o problema encontra-se na rede do ASSINANTE (computador, rede interna, cabeamento interno, etc.), será cobrada TAXA DE VISITA no valor que será informado ao ASSINANTE quando da solicitação do reparo. Tal TAXA DE VISITA será cobrada, ainda, quando o ASSINANTE recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

6.2. A OPERADORA terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo ASSINANTE, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para atendimento.

6.3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela OPERADORA terão somente o objetivo de auxiliar os ASSINANTES na solução de problemas relacionados a:

- a) acesso à Internet (conexão à Internet, configuração do navegador MS Internet Explorer e leitor de e-mails MS Outlook Express);
- b) cadastro (esclarecimentos para novos assinantes).

6.4. A conduta do ASSINANTE, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da OPERADORA não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou

injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

6.5. A responsabilidade da OPERADORA limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do ASSINANTE referentes ao objeto deste contrato.

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

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

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

6.9. A OPERADORA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do ASSINANTE não forem compatíveis ou conhecidos pela OPERADORA ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O ASSINANTE poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela OPERADORA.

7. PRAZO E REAJUSTES DO CONTRATO

7.1 O ASSINANTE declara ter ciência de que em função do recebimento dos benefícios descritos no REGULAMENTO da oferta contratada, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário e extraordinário, tais como, mas não limitado a, suspensão da obrigação do pagamento das taxas de adesão e/ou de instalação dos serviços, descontos nas primeiras mensalidades e/ou degustações de velocidade superior à contratada, dentre outros e, assim o ASSINANTE deverá permanecer vinculado ao PLANO DE SERVIÇO contratado durante o prazo de vigência de 12 (doze) meses "PERMANÊNCIA MÍNIMA", contados da instalação/habilitação do serviço.

7.2. Na hipótese de cancelamento do serviço durante o prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, o ASSINANTE estará obrigado ao pagamento de multa à NETCOL, proporcionalmente aos meses faltantes para o término da permanência, a título de multa por rescisão antecipada do contrato. Este valor será cobrado automaticamente mediante fatura.

7.3. Na hipótese de redução ou alteração para plano inferior ao inicialmente contratado durante o prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, igualmente será cobrada multa proporcional prevista no item anterior.

7.4. Em caso de transferência de titularidade do Contrato, o futuro ASSINANTE deverá obrigá-lo a cumprir todas as estipulações referentes a presente contratação, incluindo o período de PERMANÊNCIA MÍNIMA restante.

7.5. Na hipótese de suspensão temporária do serviço a pedido do ASSINANTE, o prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA ficará suspenso, voltando a fluir após o término da suspensão, até o fim do prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA fixado.

7.6. A formalização do aceite às condições previstas neste instrumento ocorrerá mediante a solicitação pelo ASSINANTE de qualquer PLANO DE SERVIÇO com opção de PERMANÊNCIA MÍNIMA, cujas condições da oferta contratada serão especificadas em documento próprio.

7.7. O ASSINANTE pagará um valor em conceito de assinatura mensal, de acordo com o pacote escolhido livremente pelo mesmo, segundo termo de adesão, cujo custo esta fixado em tabela de valores disponível na sede da OPERADORA, e de pleno conhecimento do ASSINANTE neste ato. Este valor será reajustado, anualmente ou em menor prazo, no caso que os órgãos governamentais venham a permitir a revisão em períodos menores há um ano, pelo índice do IGP-M (FGV), (índice geral de Preço de Mercado), outro índice oficial que substitua a este, no caso da extinção presente índice. Este reajuste será mantido no caso da renovação automática do presente contrato. O presente pagamento poderá se realizar via boleto bancário, pago na sede da empresa, depósito bancário, transferência bancária, ou débito em conta corrente quando o mesmo estiver habilitado para tal fim. Nos casos específicos de transferência ou depósito bancário na conta da empresa será obrigação e responsabilidade do depositante notificar a empresa do mesmo, encaminhando comprovante específico, para sua identificação e a correspondente baixa da mensalidade paga, uma vez creditados efetivamente os fundos.

8. DO VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO E INADIMPLÊNCIA.

8.1. O valor a ser pago pelo ASSINANTE pela utilização do Serviço está discriminado no "TERMO DE ADESÃO", que é parte integrante do presente Contrato, e que juntamente com as disposições desta cláusula disciplinarão as responsabilidades assumidas pela OPERADORA e pelo ASSINANTE relativamente às obrigações pecuniárias previstas neste Instrumento.

8.2. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada será incluída na fatura emitida mensalmente pela OPERADORA, sempre referente ao serviço prestado no mês em curso. O valor da primeira mensalidade será cobrado

proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

8.2.1. O ASSINANTE fica ciente de que o seu acesso à internet está condicionado ao prévio pagamento da mensalidade referente ao mês em curso, exceto quando da contratação do Serviço, caso em que, a depender da data da contratação e da data escolhida para vencimento pelo cliente, poderá ser cobrado o valor da mensalidade proporcional aos dias utilizados no primeiro mês juntamente com o valor da mensalidade do mês seguinte.

8.2.2. O ASSINANTE terá o seu acesso à internet e todos os demais serviços prestados suspensos no prazo de (5) cinco dias após o vencimento da mensalidade do mês em curso. Durante a suspensão dos serviços, o cadastro do ASSINANTE, as mensagens eventualmente contidas nas contas de e-mail, arquivos armazenados no disco virtual ou site hospedado serão armazenados na base de dados da OPERADORA.

8.3. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a OPERADORA através da Central do Assinante, no site <http://www.netcol.com.br>, pelo telefone, chat, ou e-mail indicado no respectivo site ou comparecer ao escritório da OPERADORA, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

8.4. O Serviço poderá ser pago por boleto bancário ou por qualquer outro meio de pagamento que for previamente aceito pela OPERADORA, devendo o ASSINANTE optar dentre as formas de pagamento e datas de vencimento oferecidas no momento da contratação, arcando o ASSINANTE com os custos de emissão do documento de cobrança, os quais constarão na fatura mensal.

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

8.6. O ASSINANTE que optar pelo pagamento das parcelas mensais por cartão de crédito ou débito em conta bancária estará sujeito aos prazos, multas, juros e taxas previstas no contrato celebrado entre o ASSINANTE e a empresa administradora. A OPERADORA reserva-se o direito de cancelar a prestação do serviço ao ASSINANTE, caso o valor devido não seja repassado ao mesmo pela empresa administradora por culpa exclusiva do próprio ASSINANTE.

8.7. **IMPORTANTE:** o ASSINANTE que permanecer com o serviço suspenso por falta de pagamento por um período superior a 30 (trinta) dias, poderá ter seu cadastro cancelado,

sem prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, com a conseqüente e imediata extinção da prestação do serviço, o recolhimento dos equipamentos pertencentes à OPERADORA, e serão aplicadas as cláusulas constantes nesse contrato sobre fidelização (se for o caso) e rescisão contratual, e ainda poderá ter sua(s) conta(s) de e-mail, disco virtual, hospedagem canceladas, perdendo as mensagens, arquivos e banco de dados eventualmente armazenados pela OPERADORA, sem que assista ao ASSINANTE direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, o pagamento a OPERADORA dos eventuais saldos dos preços fixados neste instrumento e eventualmente ainda não liquidados na ocasião da suspensão e/ou da rescisão de que trata esta cláusula.

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

8.9. A OPERADORA poderá, ainda, impedir que o ASSINANTE inadimplente contrate outros serviços pagos prestado pela OPERADORA, ou reative outros serviços prestados pela OPERADORA que tiverem sido interrompidos por falta de pagamento, até que seja comprovada a quitação total dos débitos existentes.

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

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

8.12. A suspensão dos serviços, em caso de inadimplência, é uma faculdade da OPERADORA.

09. OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

9.1. O ASSINANTE obriga-se a manter seus dados cadastrais devidamente atualizados e completos, comunicando a OPERADORA por e-mail sempre que houver qualquer alteração.

9.2. O ASSINANTE que permitir o compartilhamento de sua senha e/ou acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos mesmos

por meio da internet, devendo responder, inclusive, pelas consequências que estas ações ou omissões vierem a gerar na esfera civil e criminal.

9.3. O **ASSINANTE** será inteira e exclusivamente responsável pelos equipamentos e pelos custos, se houver, relacionados à instalação, conexão, tarifação e utilização do meio de comunicação e/ou de telecomunicação necessários à prestação do Serviço.

9.4. O **ASSINANTE** declara estar ciente de que eventuais problemas relativos ao fornecimento e/ou cobrança dos serviços de energia elétrica, serviços de telecomunicações e aos equipamentos utilizados para a conexão, deverão ser resolvidos diretamente com as empresas fornecedoras dos respectivos produtos ou prestadoras dos respectivos serviços na sua região, uma vez que a **OPERADORA** não está habilitada para a prestação de tais serviços ou fornecimento de tais produtos.

9.5. O **ASSINANTE** compromete-se a observar o "Termo de Uso do Serviço" previsto na Cláusula 10ª deste Contrato.

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

9.7. O **ASSINANTE** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela **OPERADORA**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

9.8. O **ASSINANTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua "rede interna" (conjunto de equipamentos do **ASSINANTE** após o equipamento ou meio de conexão a **OPERADORA**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O **ASSINANTE** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo a **OPERADORA** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).

10. DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

10.1. O **ASSINANTE** não utilizará o Serviço para:

a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial,

injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;

b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;

c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;

d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da OPERADORA e/ou de terceiros;

e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;

f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da OPERADORA ou de terceiros;

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

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

i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como "spam" ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da OPERADORA e/ou reiteradas reclamações de assinantes.

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

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

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a OPERADORA autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do ASSINANTE,

sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.
10.2. O ASSINANTE responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria OPERADORA, pelo descumprimento da Cláusula 10.1.

11. OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

11.1. A OPERADORA compromete-se a:

- a) Respeitar a privacidade do ASSINANTE, de modo que não irá rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, a menos que seja obrigado a fazê-lo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei;
- b) Resguardar a privacidade do ASSINANTE, comprometendo-se a não transmitir a terceiros seus dados pessoais, exceto na hipótese do item acima;
- c) Envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do Serviço objeto do presente Contrato e;
- d) Não realizar quaisquer alterações nos termos e condições deste Contrato sem notificar previamente o ASSINANTE.

12. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA OPERADORA

12.1. **IMPORTANTE:** a responsabilidade da OPERADORA limita-se às questões de provimento de acesso à internet. Em nenhuma hipótese será responsável pelos custos, diretos e/ou indiretos relacionados às conexões ou pela utilização dos equipamentos necessários para o acesso do ASSINANTE à internet.

12.2. A OPERADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao ASSINANTE ou a terceiros por:

- a) Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;
- b) Negociações de qualquer natureza envolvendo assinantes e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
- c) Falhas no sistema de acesso, ainda que por motivo que lhe seja atribuído, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como estiver disponível;
- d) Atos de qualquer natureza praticados pelo ASSINANTE no âmbito da internet;
- e) Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infra-estrutura, segurança de dados;

- f) Prejuízos ou danos, diretos ou indiretos, inclusive lucros cessantes, perda de receita, interrupção ou não realização de negócios, perda de informações e segredos comerciais e de indústria, em decorrência deste contrato.
- g) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente existam ou venham a ser criados para uso na internet.
- h) Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os ASSINANTES transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.
- i) Embora a OPERADORA utilize as melhores tecnologias e empenhe seus maiores esforços, não possui condições de controlar com caráter prévio a ausência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do ASSINANTE ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do ASSINANTE.
- j) Tendo em vista o disposto no item anterior, a OPERADORA se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do ASSINANTE.

13.3. Caso qualquer responsabilidade venha a ser atribuída a OPERADORA, o valor máximo indenizável será a soma de todos os valores pagos pelo ASSINANTE.

14. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

14.01. Dispõem os artigos 59 e 60 da Resolução 272/2001 da ANATEL que são direitos e deveres do ASSINANTE:

"Art. 59. O assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- I - de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma OPERADORA;
- II - à liberdade de escolha da OPERADORA;
- III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº9. 472, de 1997;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela OPERADORA;

XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela OPERADORA;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a OPERADORA, junto a Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

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

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

XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a OPERADORA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Art. 60. Constituem deveres dos assinantes:

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

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

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

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

V - somente conectar à rede da OPERADORA, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel."

15. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

15.01. Dispõem os artigos 48/58 da Resolução 272/2001 da ANATEL que são direitos e obrigações da OPERADORA:

"Art. 48. Constituem direitos da OPERADORA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

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

§ 1º A OPERADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço.

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

Art. 49. Quando uma OPERADORA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra OPERADORA de SCM ou de Operadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial. Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da OPERADORA contratante.

Art. 50. É vedado à OPERADORA condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros. Parágrafo único. A OPERADORA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

Art. 51. A OPERADORA deve manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Art. 52. A OPERADORA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 53. Face a reclamações e dúvidas dos assinantes a OPERADORA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível. Parágrafo único. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes

assinantes poderá ser objeto de diligência da Anatel.

Art. 54. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a OPERADORA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos assinantes deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3º A OPERADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

Art. 55. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as operadoras de SCM têm a obrigação de:

I - não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

II - tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

III - descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

IV - tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

V - prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

VI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

VII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;

VIII - prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e

aos valores aferidos pela OPERADORA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso a suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IX - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

X - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

Art. 56. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 57. A OPERADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos ASSINANTES.

Parágrafo único. A OPERADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

Art. 58. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a OPERADORA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas OPERADORAS de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999."

16. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO.

16.1 A Anatel estabelece no artigo 47 de sua Resolução 272/2001 o seguinte:

"Art. 47. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel: I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; II - disponibilidade do serviço nos índices contratados; III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; IV - divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; VI - número de reclamações contra a OPERADORA; VII - fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço."

17. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

17.1. A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, 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 e 1332 para deficiente auditivo; PABX: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

18. RESCISÃO

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

18.1.1. Em sendo a rescisão imotivada feita pelo ASSINANTE, este deverá, no ato do pedido do cancelamento, ler atentamente o protocolo de cancelamento recebido, efetuando o pagamento dos valores pró-rata e eventuais débitos vencidos, de forma a efetivar o cancelamento.

18.1.2. Caso a rescisão imotivada ocorra por iniciativa da OPERADORA, a prestação do serviço deverá ser mantida até o final do tempo limite de 30 dias após a notificação.

18.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a OPERADORA poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se (I) o ASSINANTE descumprir quaisquer obrigações por ele assumidas neste Contrato e/ou (II) deixar o ASSINANTE de observar as condições do Termo de Uso previstas na Cláusula 11ª acima.

18.3. O ASSINANTE que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão a OPERADORA, agendando a data de sua desconexão, devendo ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços.

18.3.1 Caso o ASSINANTE requeira o cancelamento do serviço depois do pagamento da mensalidade do mês em curso, o mesmo continuará disponível até o último dia do respectivo mês, não havendo possibilidade de pedir devolução do valor proporcional aos dias restantes para completá-lo.

18.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela OPERADORA, caso seja cancelada a autorização outorgada a OPERADORA pelo Órgão Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilize a prestação do serviço, como o não recebimento de link da operadora de telecomunicações ou a inviabilidade financeira da prestação do serviço.

19. ALTERAÇÕES NOS TERMOS E CONDIÇÕES DO CONTRATO

19.1. A OPERADORA reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, mediante registro em Cartório ou de Aditivo contratual e no sistema operacional, devendo para tanto informar previamente o ASSINANTE por e-mail. Caso o ASSINANTE não concorde com as alterações promovidas pela OPERADORA, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.

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

19.3. O ASSINANTE declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará a OPERADORA a rescisão imediata do presente Contrato.

20. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

20.2. O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Colombo/PR.

20.3. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Colombo, 14 de março de 2011.

NETCOL SERVIÇO DE PROVEDORES DE ACESSO LTDA.