

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC Nº 001/2016

Pelo presente instrumento particular, de um lado, **NETWORK TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 05.262.383/0001-90, com sede na Rua Santa Cruz, nº 787 – Conj. 71 e 72, Centro, Limeira/SP – CEP: 13.480-041, doravante denominada **NETWORK**,

E de outro lado, as pessoas físicas e jurídicas do direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO-STFC

1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.1. **TERMO DE ADESÃO**, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE ADESÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa os serviços de telecomunicações objeto deste Contrato que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando-se processo de telefonia.

1.1.3. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade local, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local;

1.1.4. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade longa distância nacional (LDN), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local;

1.1.5. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade longa distância internacional (LDI), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto em outro país.

1.1.6. Código de acesso, quando aqui referido, independe do número ou gênero em que seja mencionado, designa o conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação do **ASSINANTE** perante a rede pública de telecomunicações.

1.1.7. CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a central de comutação de canais de voz ou dados, de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE**, para uso privado e com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, por meio de troncos digitais.

1.1.8 DDR – Discagem Direta a Ramal, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o processo de estabelecimento de chamadas em que o **ASSINANTE** tem acesso direto aos ramais de uma CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica.

1.1.9 Rede externa, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do Ponto de Terminação de Rede (PTR), inclusive, ao Distribuidor Geral (DG) de uma estação telefônica;

1.1.10 Rede interna do **ASSINANTE**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo **ASSINANTE** e se estende até o Ponto de Terminação de Rede (PTR), exclusive;

1.1.11 Distribuidor Geral (DG), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;

1.1.12 Ponto de Terminação de Rede (PTR), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o ponto de conexão da rede externa com a rede interna do **ASSINANTE**;

1.1.13 **PLANO DE SERVIÇO**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **NETWORK**, contendo descrições das características dos serviços, do acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação. O **PLANO DE SERVIÇO** aperfeiçoa e integra o presente contrato, sendo parte integrante do **TERMO DE ADESÃO**.

1.1.14 *Contrato de Permanência ou* **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **ASSINANTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **ASSINANTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços.

1.1.15 *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de telecomunicações com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes), ou com até 50.000 (cinquenta mil) documentos de cobrança emitidos por mês.

1.1.16. A **NETWORK** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL 426/2005, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), anexo à Resolução ANATEL 605/2012.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO**”, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela **NETWORK** ao **ASSINANTE**, do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC na modalidade Local, LDN e LDI, por meio de acesso identificado por um código de acesso (número), disponibilizado pela **NETWORK** em endereço indicado pelo **ASSINANTE** mediante pagamento dos valores estabelecidos, conforme o **PLANO DE SERVIÇO** adquirido pelo

ASSINANTE, na forma da regulamentação aplicável. Os valores, endereço de instalação e condições negociais estão expressos no **TERMO DE ADESÃO** e/ou **PLANO DE SERVIÇO**.

2.1.1 A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) será realizada diretamente pela **NETWORK**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme Termo de Autorização n.º 1/2014/ORLE/SOR - ANATEL (Local), Termo de Autorização n.º 2/2014/ORLE/SOR - ANATEL (Longa Distância Nacional – LDN) e Termo de Autorização n.º 3/2014/ORLE/SOR - ANATEL (Longa Distância Internacional – LDI).

2.2 As facilidades e os serviços adicionais oferecidos pela **NETWORK** poderão ser requeridos pelo **ASSINANTE** a qualquer momento e serão objeto de cobrança específica.

2.3 A qualificação completa do **ASSINANTE**; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; os valores e tarifas a serem pagas pelo **ASSINANTE** pelo serviço telefônico fixo comutado (nas modalidades local, LDN e LDI), instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

2.4 Neste ato o **ASSINANTE** contrata, por adesão além da **NETWORK**, outras Operadoras que lhe permitem a utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional.

2.5 A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 73/98; do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL n.º 426/2005; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), anexo à Resolução ANATEL 605/2012; e demais normas aplicáveis.

2.6 O **PLANO DE SERVIÇO** compõe o **TERMO DE ADESÃO**, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o **TERMO DE ADESÃO**, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o **ASSINANTE** e a **NETWORK**, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.7 O serviço telefônico fixo comutado (STFC) estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

2.8 Quando da assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores e tarifas a pagar, critérios de cobrança, limitações e restrições técnicas, dentre outras.

2.9 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **NETWORK**, este deverá pactuar com a **NETWORK**, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **ASSINANTE** e, em contrapartida, será fixado o prazo de permanência contratual que o **ASSINANTE** deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

2.10 O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação ou renovação, pela celebração de um contrato com a **NETWORK** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há permanência contratual.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo **ASSINANTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de **TERMO DE ADESÃO** impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de **TERMO DE ADESÃO** eletrônico;

3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **NETWORK**.

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação a **NETWORK**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **ASSINANTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a **NETWORK**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do **TERMO DE ADESÃO** impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA – INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 O início da prestação dos serviços para efeitos de faturamento se dará a partir do momento da ativação dos serviços, comunicada ao **ASSINANTE** por meio de **TERMO DE ADESÃO** e/ou Relatório de Visita.

4.2 O **TERMO DE ADESÃO** será enviado preferencialmente por e-mail, ou na impossibilidade deste, mediante o envio de correspondência no endereço do **ASSINANTE**.

4.3 A ativação dos serviços está condicionada ao pagamento prévio da taxa de ativação, todavia, a critério da **NETWORK**, esta poderá ativar os serviços antes do pagamento com o fim de beneficiar o **ASSINANTE**, sendo devido os valores pela fruição do serviço, a partir da data de ativação.

4.4 O não pagamento da taxa de ativação, na data de vencimento indicado no documento de cobrança, apresentado pela **NETWORK**, caracteriza a desistência da fruição do Serviço.

4.5 É exigível o pagamento do serviço prestado, inclusive a assinatura mensal pró-rata, até a data da efetiva desativação do acesso disponibilizado pela **NETWORK**, no caso da desistência de fruição do Serviço

4.6 Para efeitos deste contrato será considerada instalada a linha telefônica quando a mesma for conectada ao endereço solicitado no ponto de terminação da rede, sendo de responsabilidade, inclusive os custos, do **ASSINANTE** providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **NETWORK**, incluindo ponto de fornecimento de energia elétrica estabilizada para ligação dos serviços.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 Pela prestação dos serviços ora contratados o **ASSINANTE** pagará os valores estabelecidos no **TERMO DE ADESÃO** e/ou **PLANO DE SERVIÇO**, os quais fazem parte deste contrato.

5.2 Para prestação dos serviços, o **ASSINANTE** pagará:

5.2.1 **Taxa de Instalação** – para instalação dos equipamentos;

5.2.2 **Assinatura** – a fim de garantir a disponibilidade dos serviços, a qual viabiliza a operacionalidade dos serviços;

5.2.3 **Tarifa e/ou franquia** – valor pago pela fruição do serviço de telefonia comutado – STFC;

5.2.4 O **ASSINANTE** poderá a qualquer tempo optar pelos Planos Alternativos de Serviço oferecidos pela **NETWORK**, desde que seu perfil se enquadre nos critérios pré-definidos para adesão ao Plano.

5.3 Os valores serão reajustados com base no IST (Índice Setorial de Telecomunicações) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, no menor período definido em lei vigente, tendo como data base aquela indicada na assinatura do **TERMO DE ADESÃO**.

5.4 A criação de novos tributos ou contribuições, alteração das alíquotas expressas nos **PLANOS DE SERVIÇOS** ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de impostos serão refletidos de forma automática, majorando ou reduzindo, conforme o caso, o valor a ser faturado pelos serviços.

5.5 A **NETWORK** enviará no e-mail cadastrado do **ASSINANTE** documento de cobrança com antecedência mínima de 5 (cinco) da data de vencimento acordada no **TERMO DE ADESÃO**.

5.6 O não pagamento dos serviços prestados até a data do vencimento sujeitará o **ASSINANTE** ao pagamento atualização monetária com base na variação do índice Setorial de Telecomunicações – IST, de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso acrescido e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pró-rata die, a partir do dia seguinte ao do vencimento.

5.7 O não recebimento do documento de cobrança não será justificativa para o não pagamento da mesma, sendo responsabilidade do **ASSINANTE** entrar em contato com a **NETWORK** caso não receba sua fatura dentro prazo, a fim de pagar o valor devido na data do vencimento, sem juros e multa

5.8 Após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da fatura, será suspensa parcialmente a prestação dos serviços objeto deste contrato. Entende-se por suspensão parcial o bloqueio de chamadas originadas e das chamadas recebidas a cobrar.

5.9 Persistindo a inadimplência por 30 (trinta) dias após a suspensão parcial dos serviços, será efetuada a suspensão total da prestação dos serviços.

5.10 Após 30 (trinta) dias da suspensão total, será cancelada a prestação dos serviços, com a consequente rescisão do presente instrumento, podendo haver a inclusão do CPF/CNPJ do **ASSINANTE** nos Órgãos de Consulta Pública de Proteção ao Crédito nos termos da regulamentação e legislação em vigor.

5.11 Adicionalmente, o **ASSINANTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas (cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente junto à **NETWORK** do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

- a) Mudança de endereço do **ASSINANTE**, ficando esta mudança condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica da **NETWORK**;
- b) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **ASSINANTE**;
- c) Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objeto deste contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **ASSINANTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **ASSINANTE** ou de terceiros;
- d) Retirada de equipamentos, caso o **ASSINANTE** tenha anteriormente negado o acesso da **NETWORK** às suas dependências;
- e) Mudança de código de acesso solicitada pelo **ASSINANTE**, ficando esta mudança condicionada à

disponibilidade e viabilidade técnica da **NETWORK**;

5.12 Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a **NETWORK** poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

5.13 O boleto de cobrança será disponibilizado ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo **ASSINANTE** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **NETWORK** pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança, ou ainda, a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês corrente, poderá obter a 2ª (segunda) via online do boleto bancário através do site *ntelecom.com.br*.

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

5.15 Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **ASSINANTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

5.16 Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela **NETWORK**, o **ASSINANTE** desde já autoriza a **NETWORK** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

CLÁUSULA SEXTA – CONTESTAÇÃO DE VALORES

6.1 O **ASSINANTE** poderá contestar os débitos lançados em sua cobrança no prazo de até 30 (trinta) dias contados da sua data de vencimento.

6.2 Caso a contestação ocorra antes do vencimento da cobrança, a **NETWORK** excluirá o débito contestado fornecendo novo boleto de cobrança com vencimento postergado com prazo adicional de 15 (quinze) dias.

6.3 Se a contestação ocorrer depois de vencida a cobrança, e caso seja julgada procedente, a **NETWORK** concederá o desconto equivalente na cobrança que vencer imediatamente após a data da decisão.

6.4 A **NETWORK** terá o prazo de 15 (quinze) dias para analisar e julgar a contestação de débito feita pelo **ASSINANTE**. Em caso de procedência da contestação, e tendo ela sido feita antes da data de vencimento, será excluída do histórico de débitos do **ASSINANTE**; se a contestação foi posterior à data de vencimento, caso o **ASSINANTE** tenha quitado a cobrança, o valor do débito será creditado na cobrança que vencer imediatamente após a decisão; se a cobrança ainda não tiver sido quitada, o **ASSINANTE** terá direito de crédito equivalente ao valor do débito que foi indevidamente cobrado.

6.5 Caso a contestação do **ASSINANTE** seja julgada improcedente pela **NETWORK**, o débito será acrescido na cobrança que vencer imediatamente após a decisão, acrescida de multa e juros.

CLÁUSULA SÉTIMA – DIREITOS DO ASSINANTE

7.1 São direitos do **ASSINANTE**, sem prejuízo dos demais direitos garantidos pela regulamentação vigente e por este Instrumento: (i) inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, salvo os casos previstos em Lei ou

determinados judicialmente; (ii) privacidade nos documentos de cobrança; (iii) escolha da data de pagamento do Documento de Cobrança dentre àquelas oferecidas pela **NETWORK**; (iv) solicitar a portabilidade numérica do seu código de acesso, quanto ao seu endereço de instalação, na própria prestadora, dentro da mesma área local, respeitadas as conformidades da Resolução 460/2007; (v) acessar os Serviços Públicos de Emergência, conforme Resolução 357/2004; (vi) solicitar a suspensão ou interrupção da prestação dos serviços nos termos da regulamentação; (vii) solicitar a não divulgação do seu código de acesso de forma gratuita; (viii) ter crédito concedido pela **NETWORK**, havendo interrupção do acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local; (ix) solicitar bloqueio total ou parcial, permanente ou temporário do acesso às facilidades e/ou outros serviços oferecidos pela **NETWORK**; (x) substituir de seu código de acesso, observadas a disponibilidade técnica e condições comerciais; (xi) interceptação das chamadas destinadas ao antigo código de acesso, nos termos da regulamentação; (xii) o centro de Atendimento telefônico da **NETWORK** estará acessível no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis; (xiii) acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela ANATEL, tratamento não discriminatório e liberdade de escolha da prestadora de serviços em suas diversas modalidades; (xiv) prévio conhecimento das condições de contratação e da prestação de serviços, inclusive alterações; (xv) detalhamento da fatura, nos termos da regulamentação; (xvi) não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de descumprimento aos deveres estabelecidos neste contrato e na regulamentação vigente; (xvii) resposta às reclamações e correspondências nos parâmetros estabelecidos pela ANATEL; (xviii) reparação de danos causados por violação de seus direitos; (xix) reparação de danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia, que danifiquem a rede interna do **ASSINANTE** que estejam em conformidade com a regulamentação; (xx) substituição sem ônus de seu equipamento terminal do STFC em caso de incompatibilidade ocasionada pela modernização da rede; (xxi) atendimento pessoal na localidade de prestação de serviços; (xxii) receber cópia do contrato de prestação de serviço e **PLANO DE SERVIÇO** contratado; (xxiii) não ser obrigado a consumir serviços ou adquirir bens que não sejam de seu interesse; (xxiv) ter restabelecido o serviço a partir da confirmação por parte da **NETWORK** da quitação de débito ou acordo com a **NETWORK** com a imediata exclusão de informação de inadimplência; (xxv) comunicação prévia da inclusão do nome do **ASSINANTE** em cadastros de proteção ao crédito, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora; (xxvi) atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida.

CLÁUSULA OITAVA – DEVERES DO ASSINANTE

8.1 São deveres do **ASSINANTE**, sem prejuízo dos demais deveres estabelecidos pela regulamentação vigente e por este Instrumento: (i) efetuar em dia o pagamento referente à prestação do serviço; (ii) manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto à **NETWORK**; (iii) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e a rede de telecomunicações; (iv) responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna, incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL; (v) atender as orientações e padrões técnicos estabelecidos pela **NETWORK** no que tange a sua rede interna quais sejam local adequado e infra-estrutura necessários para a correta instalação e funcionamento de equipamentos para a prestação do serviço objeto do presente instrumento; (vi) responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc.) incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL; (vii) responsabilizar-se perante a **NETWORK** quando da ocorrência prevista no item acima; (viii) não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

- I. obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
- II. o fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados;
- III. interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
- IV. fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

CLÁUSULA NONA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA NETWORK

9.1 São direitos da **NETWORK** oriundos do presente Contrato: (i) faturar mensalmente os valores devidos pelo **ASSINANTE** em razão da utilização do serviço; (ii) incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa, desde que não anteriores a 60 (sessenta) dias na modalidade local, 90 (noventa) dias na modalidade longa distância nacional e 150 (cento e cinquenta) dias na modalidade longa distância internacional; (iii) para eventual despesa relativa ao serviço prestado em período adverso ao acima, a fatura será apresentada em separado, devendo o **ASSINANTE** efetuar o pagamento na respectiva data de vencimento; (iv) vistoriar a qualquer tempo, as instalações e equipamentos instalados no **ASSINANTE**, mediante comunicação prévia de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, salvo medida de urgência justificada ao **ASSINANTE**; (v) com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **NETWORK**. Em tais hipóteses, a **NETWORK** comunicará o **ASSINANTE** sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência.

9.2 São obrigações da **NETWORK**, além das demais previstas no presente Contrato: (i) prestar os Serviços ao **ASSINANTE** de acordo com os termos e condições estabelecidos neste Contrato, segundo e em conformidade com a legislação e regulamentação vigente; (ii) disponibilizar atendimento ao **ASSINANTE**, através das centrais de atendimento gratuito **NETWORK**, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis, considerando os regulamentos vigentes conforme disposto no item 1.1.16 da Cláusula Primeira; (iii) respeitar rigorosamente o dever de segurança, sigilo, e confidencialidade, das telecomunicações, observadas as prescrições legais, bem como a privacidade do **ASSINANTE**, com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações cadastrais referentes à **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

10.1 O código de acesso será alterado nas seguintes condições:

- a) A título oneroso, conforme condições comerciais específicas, por solicitação do **ASSINANTE**, caso haja viabilidade técnica;
- b) A título gratuito, por iniciativa da **NETWORK**, obedecendo aos critérios e condições estabelecidas na regulamentação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS PLANOS

11.1 Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) existência ou não de franquia de minutos; (ii) valor mínimo a pagar, bem como valor das tarifas e do minuto excedente à franquia de minutos; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da **NETWORK**.

11.2 A **NETWORK** se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir **PLANOS DE SERVIÇO** a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo **ASSINANTE**, o **PLANO DE SERVIÇO** aderido permanecerá válido e vigente em relação ao **ASSINANTE** respectivo.

11.2.1 Caso o **ASSINANTE** tenha interesse em alterar o seu **PLANO DE SERVIÇO** no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro **TERMO DE ADESÃO** entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo **PLANO DE SERVIÇO** aderido pelo **ASSINANTE**. Não serão permitidas alterações no **PLANO DE SERVIÇO** solicitadas por **ASSINANTES** que não estejam

em dia com suas obrigações.

11.2.2 Em se tratando de **ASSINANTE** sujeito a permanência contratual, a alteração do **PLANO DE SERVIÇO** que resultar na redução dos valores pagos à **NETWORK** submeterá o **ASSINANTE** ao pagamento das penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, proporcionalmente à redução verificada.

11.3 O **PLANO DE SERVIÇO** será disponibilizado previamente ao **ASSINANTE**, e constará no **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

11.4 Os **PLANOS DE SERVIÇOS** ofertados pela **NETWORK** estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: *ntelecom.com.br*

11.5 A **NETWORK** poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos, realizar promoções ou efetuar reduções sazonais. Tais condições poderão ser revogadas a qualquer momento, a critério exclusivo da **NETWORK**.

11.6 Salvo determinação expressa, os descontos, promoções ou reduções sazonais ofertadas pela **NETWORK** ao **ASSINANTE**, não abrangem as parcelas dos serviços que implicarem em fornecimento de serviços por parte de outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

CLAÚSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

12.1 O **ASSINANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço telefônico fixo comutado (STFC), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

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

12.1.2 O prazo de suspensão do serviço telefônico fixo comutado (STFC), não utilizado pelo **ASSINANTE**, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do **ASSINANTE** requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

12.1.3 O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do **ASSINANTE**, devendo o **ASSINANTE**, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

12.1.4 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **ASSINANTE**, automaticamente, o serviço telefônico fixo comutado (STFC) será reativado, não havendo necessidade de comunicação pela **NETWORK** ao **ASSINANTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

12.2 O **ASSINANTE** poderá requerer o restabelecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Não será feita qualquer cobrança pela **NETWORK** quando o **ASSINANTE** requerer o restabelecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em prazo inferior ao previsto inicialmente.

12.3 Caso seja feita a solicitação de restabelecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o **ASSINANTE**,

posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em relação ao período de suspensão não utilizado.

12.4 A **NETWORK** poderá suspender parcialmente os serviços objeto deste contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do **ASSINANTE**, desde que notifique o **ASSINANTE** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

12.5 Em se tratando de serviço telefônico fixo comutado (STFC), a suspensão parcial caracteriza-se pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor.

12.6 Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que o serviço telefônico fixo comutado (STFC) será restabelecido pela **NETWORK**. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

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

12.8 Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o **ASSINANTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a **NETWORK**, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total do serviço telefônico fixo comutado (STFC), independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **ASSINANTE**.

12.9 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço telefônico fixo comutado (STFC), e permanecendo o **ASSINANTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a **NETWORK**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **ASSINANTE**, hipótese em que o **ASSINANTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a **NETWORK** valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

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

13.3.1 O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo **ASSINANTE** através do número: 0800 7250038

13.2 O **ASSINANTE** poderá obter no endereço eletrônico *ntelecom.com.br* todas as informações relativas à **NETWORK**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o **ASSINANTE** poderá obter todas as informações referentes aos **PLANOS DE SERVIÇOS** ofertados pela **NETWORK**.

13.3 As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **ASSINANTE** perante a **NETWORK** através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **NETWORK**. Sendo que, para cada atendimento do **ASSINANTE**, será

gerado e disponibiliza do ao **ASSINANTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

13.4 No atendimento do **ASSINANTE**, a **NETWORK** se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo **ASSINANTE**, a saber:

13.4.1 Em se tratando da instalação dos serviços, a **NETWORK** se compromete a observar o prazo de instalação previsto no **TERMO DE ADESÃO**, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

13.4.2 Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo **ASSINANTE**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a **NETWORK** se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de **ASSINANTE** sujeito a permanência contratual, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência.

13.4.3 Em se tratando de solicitação de reparo do serviço telefônico fixo comutado (STFC), a **NETWORK** se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

13.4.4 Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do **ASSINANTE**, a **NETWORK** se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

13.4.5 Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **ASSINANTE** à **NETWORK**, não especificadas nos itens 13.4.1 a 13.4.2 acima ou em outras cláusulas que possuam prazos expressamente fixados, serão atendidas pela **NETWORK** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

13.5 Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o **ASSINANTE** não disponibilize local adequado para a instalação dos serviços; (ii) caso o **ASSINANTE** não permita o acesso pela **NETWORK** ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da **NETWORK**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1 O **ASSINANTE** desde já se compromete a providenciar local e infraestrutura mínima necessária à instalação, ativação e prestação do STFC, nela compreendida, mas não se limitando aos equipamentos e rede interna, de acordo com as normas técnicas vigentes, orientações e especificações técnicas expedidas pela ANATEL.

14.2 O **ASSINANTE** desde já autoriza o acesso dos técnicos da **NETWORK**, devidamente identificados, no endereço de instalação indicado no **TERMO DE ADESÃO**, para a instalação e ativação do STFC.

14.3 A **NETWORK** efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo **ASSINANTE**. É vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo **ASSINANTE** dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1 O **ASSINANTE** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao **ASSINANTE** única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

15.2 Nos casos previsíveis, a interrupção programada deve ser comunicada ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

15.3 Em virtude da interrupção ou degradação não programada que ultrapasse, no mínimo, 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro horas), o **ASSINANTE** terá direito a um desconto máximo na razão de 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura.

15.4 O desconto concedido pela **NETWORK** em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que a responsabilidade da **NETWORK** é limitada ao desconto, não sendo devido pela **NETWORK** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

15.5 A **NETWORK** não será obrigada a efetuar o desconto em caso de interrupção ou degradação programada, ou se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio **ASSINANTE**, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **NETWORK**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANATEL

16.1. Fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação do serviço telefônico fixo comutado objeto deste instrumento podem ser extraídas no site www.anatel.gov.br, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

16.1.1 Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP: 70.070-940 - Brasília - DF

Pabx: +55 (61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12

16.1.2 Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário - ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

Fax Atendimento ao Usuário: +55 (61) 2312-2264

16.1.3 Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS EQUIPAMENTOS

17.1. A **NETWORK** poderá disponibilizar ao **ASSINANTE** equipamentos para receber os serviços objeto deste contrato, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do **TERMO DE ADESÃO**, devendo o **ASSINANTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

17.1.1 O **ASSINANTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do

ASSINANTE pagar à **NETWORK** o valor de mercado do equipamento.

17.1.2 O **ASSINANTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

17.1.3 Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelo **ASSINANTE** única e exclusivamente no endereço de instalação constante no **TERMO DE ADESÃO**, sendo vedado ao **ASSINANTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da **NETWORK**.

17.1.4 O **ASSINANTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o **ASSINANTE** deve indenizar a **NETWORK** pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

17.2 Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **ASSINANTE** obrigado a restituir à **NETWORK** os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos ao da rescisão do Contrato. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o **ASSINANTE** pagar à **NETWORK** o valor de mercado do equipamento.

17.2.1 Ocorrendo a retenção pelo **ASSINANTE** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 5 (cinco) dias do término ou rescisão do contrato, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento.

17.2.2 Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à **NETWORK**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a **NETWORK** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

17.3 A **NETWORK** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **ASSINANTE**, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

18.1 A **NETWORK** poderá a seu critério oferecer benefícios ao **ASSINANTE** e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação de Serviço por um prazo mínimo.

18.2 O tempo máximo para o prazo de permanência será de 12 (doze) meses.

18.3 A descrição dos benefícios concedidos, valores, prazo de permanência mínima, bem como a multa por rescisão antecipada, relativos ao *Contrato de Permanência*, serão definidos no **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**, bem como será sempre de livre escolha do **ASSINANTE**.

18.4 Caso o **ASSINANTE** não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

18.5 Rescindido o presente contrato antes do final do prazo de permanência, sendo esta a opção do **ASSINANTE**, será devida à **NETWORK** multa por rescisão antecipada estipulada no **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**.

18.6 A multa estipulada no item 18.5 somente não será cobrada se resultar do descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **NETWORK**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

19.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE ADESÃO**, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado automaticamente por período indeterminado findo o referido prazo inicial, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, com prazo para desativação dos serviços de até 24 (vinte e quatro) horas.

19.1.1. Optando o **ASSINANTE** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de findo o prazo de vigência contratual, e tratando-se de **ASSINANTE** sujeito a permanência contratual devido a assinatura (ou renovação) do *Contrato de Permanência*, fica o **ASSINANTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o **ASSINANTE** declara reconhecer e concordar.

19.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à **NETWORK** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **ASSINANTE**, recaindo o **ASSINANTE** nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

19.2.1 Descumprimento pelo **ASSINANTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

19.2.2 Permanência do **ASSINANTE** em situação de inadimplência ou infração contratual após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

19.2.3 Se o **ASSINANTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **ASSINANTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que com prometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

19.3 Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

19.3.1 Em caso de notificação expressa do **ASSINANTE** à **NETWORK**, a qualquer momento e sem qualquer ônus, salvo se o **ASSINANTE** estiver sujeito à permanência contratual, devido a assinatura (ou renovação) do *Contrato de Permanência*, hipótese em que a rescisão contratual antecipada sujeitará o **ASSINANTE** às penalidades previstas no referido *Contrato de Permanência*;

19.3.2 Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

19.3.3 Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;

19.3.4 Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e

assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

19.3.5 Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência;

19.3.6 Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

19.4 A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

19.4.1 A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **NETWORK**.

19.4.2 A perda pelo **ASSINANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **NETWORK** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

19.4.3 A obrigação do **ASSINANTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **ASSINANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

19.5 A **NETWORK** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **ASSINANTE** nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE

20.1 Será de responsabilidade do **ASSINANTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

20.2 Será de responsabilidade do **ASSINANTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **NETWORK** ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **NETWORK** ou de terceiros.

20.3 Os serviços objetos deste contrato prestados pela **NETWORK** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

20.4 A **NETWORK**, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **ASSINANTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

20.5 O **ASSINANTE** é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

20.6 A **NETWORK** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas

não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do **ASSINANTE**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **NETWORK**.

20.7 Caso a **NETWORK** seja acionada na justiça em ação a que deu causa o **ASSINANTE**, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da **NETWORK**, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

20.8 O **ASSINANTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no **TERMO DE ADESÃO**.

20.9 Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

20.10 A **NETWORK** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **ASSINANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

20.11 A **NETWORK** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **ASSINANTE** ou da **NETWORK**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **NETWORK** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

20.12 As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

20.13 A responsabilidade da **NETWORK** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **NETWORK** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1 As disposições deste Contrato, seus Anexos, **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO** refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

22.2 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **NETWORK** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

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

22.4 O não exercício pela **NETWORK** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente Contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **ASSINANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

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

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

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

22.8 A **NETWORK** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **ASSINANTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **ASSINANTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente Contrato.

22.9 É facultado à **NETWORK**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **ASSINANTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **NETWORK**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – FORO

23.1 As partes elegem o Foro da Comarca de Limeira/SP, para dirimir toda e qualquer questão ou dúvida oriunda deste Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.