

São partes deste contrato, o **CLIENTE** e a prestadora outorgada **INTERNETAÇO TELECOMUNICAÇÕES LTDA ME**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.485.160/0001-57, com sede na Av. Presbiteriana, nº. 72, Vila Mury, Volta Redonda/RJ, doravante denominada simplesmente “**INTERNETAÇO**”, ficando desde já certo e ajustado entre as partes as cláusulas e condições a seguir expostas, aplicáveis ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), na modalidade de oferta conjunta e/ou avulsa.

DEFINIÇÕES:

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, com endereço para correspondência na rua SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940, endereço eletrônico www.anatel.gov.br e central de atendimento acessível pelos números 1331 e 1332, este para pessoas com necessidades especiais de fala e audição.

Área de Prestação de Serviço: área geográfica, onde o serviço é prestado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

Assinatura: valor devido pelo **CLIENTE**, à **INTERNETAÇO** em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso dos serviços de telecomunicações de forma individualizada.

Atendimento: qualquer interação entre o **CLIENTE** e a **INTERNETAÇO**, independentemente de seu originador e do canal de comunicação utilizado.

Atendimento Remoto: é a interação entre o **CLIENTE** e a **INTERNETAÇO** realizada por Central de Atendimento Telefônico ou Portal **INTERNETAÇO** www.netaco.com.br (espaço reservado ao cliente) ou por qualquer outro canal de comunicação disponibilizado ou utilizado pela **INTERNETAÇO** para interação com o **CLIENTE** sem o caráter presencial.

Autorização: ato administrativo vinculado que faculta a exploração, no regime privado, de modalidade de serviço de telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias.

- Prestação do Serviço Comunicação Multimídia – SCM, destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado em âmbito Nacional;

Central de Atendimento Telefônico: canal de atendimento telefônico da **INTERNETAÇO** responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora, acessível através do número divulgado no Portal **INTERNETAÇO** www.netaco.com.br.

CLIENTE: pessoa natural ou jurídica que firma o presente Contrato com a **INTERNETAÇO**.

Código do Cliente: conjunto alfanumérico que identifica de maneira única o **CLIENTE** no cadastro da **INTERNETAÇO**.

Conexão à Internet: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

Contrato: instrumento particular de contratação do Serviço que pode ser celebrado das seguintes formas: (i) pessoalmente; (ii) via telefone, através da Central de Atendimento Telefônico; (iii) por meio do Portal **INTERNETAÇO** (espaço reservado ao cliente) na internet, ou (iv) por outro meio pelo qual o **CLIENTE** manifeste a sua vontade de contratar, inclusive através de terceiros, desde que o **CLIENTE** esteja legalmente representado por estes e o canal de atendimento utilizado seja oficial que não as redes sociais ou de terceiros sem relação com a Prestadora.

Equipamentos: quaisquer equipamentos que poderão ser disponibilizados e instalados pela **INTERNETAÇO**, necessários para que o Serviço seja prestado ao **CLIENTE**.

Fraude: atividade que tenha como objetivo causar dolo deliberado à prestadora ou terceiros, através da utilização inadequada dos recursos de telecomunicações e/ou prestação incorreta/inverídicas de informações cadastrais.

Habilitação: valor devido pelo **CLIENTE** à **INTERNETAÇO**, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição do serviço contratado.

Informações Multimídia: sinais digitais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Mensalidade: valor fixo pago mensalmente pelo **CLIENTE** à **INTERNETAÇO** pela contraprestação dos serviços objeto do presente Contrato, fixado conforme ou a partir do Plano de Serviço.

Ordem de Serviço: é o formulário emitido e preenchido pela **INTERNETAÇO**, descrevendo o atendimento prestado em campo por sua equipe técnica, que constituirá parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito.

Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do Serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

Ponto de Terminação de Rede (“PTR”): ponto de conexão da rede externa com a rede interna do **CLIENTE**.

Portal INTERNETAÇO: espaço reservado ao **CLIENTE** acessível no endereço eletrônico (<http://www.netaco.com.br>), por meio do qual a **INTERNETAÇO** disponibiliza ao **CLIENTE**, mediante login e senha, todas as informações sobre o(s) Serviço(s) objeto do presente Contrato e demais condições a ele relacionadas, bem como comunicados úteis e relevantes ao **CLIENTE**.

Regulamento do SCM: regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/ 2013.

Regulamento RGC: regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução da Anatel nº 632/2014.

Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”): serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **INTERNETAÇO** aos seus **CLIENTES**, em regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios.

Serviço Interativo: é o serviço que para sua disponibilização necessita de interação do usuário e de sistemas de informação. O serviço é fornecido mediante viabilidade técnica e conectividade disponível na residência do **CLIENTE**.

Serviço ou Serviços: todos os serviços de telecomunicações prestados no âmbito do presente Contrato.

Sumário de Venda: discriminação dos serviços e condições comerciais informado previamente à contratação do serviço pelo **CLIENTE** e também disponibilizado na área do **CLIENTE** no Portal **INTERNETAÇO**.

Tarifa ou preço de Habilitação: valor devido pelo **CLIENTE** no início da prestação de serviço, que possibilita sua imediata e plena fruição, não envolvendo instalação de equipamento.

Taxa de adesão: valor pago pelo **CLIENTE** correspondente à aquisição ou alteração do Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”).

Taxa de instalação: valor pago pelo **CLIENTE** à **INTERNETAÇO** ou a terceiros por ela indicados, para a instalação dos equipamentos e disponibilização dos serviços contratados.

Tráfego Artificial: utilização inadequada dos recursos de telecomunicações, que consiste na geração massiva de tráfego com a finalidade diversa da transmissão de voz, dados e outros sinais, com o objetivo de obter lucro através do desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração.

Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

O presente instrumento é dividido nos seguintes Capítulos:

- a) Capítulo I – Disposições Gerais
- b) Capítulo II – Disposições aplicáveis ao SCM

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1ª – DA OFERTA

- 1.1. A **INTERNETAÇO** ofertará no mercado de varejo os Serviços definidos neste contrato aplicando-se respectiva regulamentação vigente.
- 1.1.1. A **INTERNETAÇO** não condicionará a oferta dos serviços ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermediário ou de parceiros.
- 1.1.2. A seu critério, a **INTERNETAÇO** poderá ofertar seus Serviços em condições promocionais, incluindo-se, mas não se limitando, a descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais.
- 1.1.3. Os Serviços e promoções comercializados pela **INTERNETAÇO** estarão descritos no Site da **INTERNETAÇO**.
- 1.2. A **INTERNETAÇO** e o **CLIENTE** reconhecem que qualquer Serviço e Promoção estão sujeitas, a qualquer momento, a alteração, suspensão ou exclusão por determinação das agências reguladoras, alteração na legislação ou à critério da **INTERNETAÇO**, mediante aviso prévio ao **CLIENTE** e nos termos da regulamentação editada pela ANATEL.

CLÁUSULA 2ª – DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Os Serviços ofertados pela **INTERNETAÇO** poderão ser contratados pelo **CLIENTE** através da Sede, Centro de Atendimento Telefônico, do Site da **INTERNETAÇO** e/ou da equipe de divulgação e instalação da **INTERNETAÇO**.
- 2.2. O uso dos Serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo **CLIENTE** por mais de 7 (sete) dias consecutivos, a contar da data de ativação dos Serviços, implicará na automática anuência e aceitação integral, pelo **CLIENTE**, dos termos deste Contrato, bem como das características do Serviço contratado.
- 2.3. Para a concretização da contratação, é necessária a existência de disponibilidade e viabilidade técnica para ativação dos Serviços contratados na região e/ou no imóvel de sua instalação, ressalvadas as normas regulatórias aplicáveis às áreas de concessão.
- 2.3.1. A disponibilidade técnica refere-se à capacidade da **INTERNETAÇO** de atendimento ao **CLIENTE**, considerando, entre outros fatores, a lotação de sua capacidade tecnológica, a cobertura e as condições físicas e de segurança de acesso ao local do imóvel pela equipe da **INTERNETAÇO**.
- 2.4. No ato de contratação, o **CLIENTE** receberá o Contrato, bem como os demais instrumentos relativos à oferta, inclusive as condições promocionais e descontos nos preços dos Serviços, juntamente com *login* e senha de acesso ao espaço reservado ao **CLIENTE** no Portal **INTERNETAÇO**.
- 2.4.1. Caso a contratação de algum Serviço se dê por meio do Atendimento Remoto, referidos documentos serão entregues no ato da instalação e/ou por mensagem eletrônica.
- 2.4.2. O presente Contrato também poderá ser consultado a qualquer tempo pelo **CLIENTE** no Site da **INTERNETAÇO** e/ou solicitado por meio do Centro de Atendimento Telefônico.
- 2.5. A **INTERNETAÇO** reserva-se no direito de alterar qualquer condição do presente Contrato mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias ou qualquer outro prazo exigível por lei e/ou regulamentação aplicável.

CLÁUSULA 3ª – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 3.1. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, são direitos do **CLIENTE**:
 - 3.1.1. Acesso e fruição dos Serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.
 - 3.1.2. Informação disponibilizada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos Serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.
 - 3.1.3. Inviolabilidade e sigilo da comunicação trocada entre o **CLIENTE** e a **INTERNETAÇO**, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, legais e administrativas de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável.
 - 3.1.4. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável.
 - 3.1.5. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **INTERNETAÇO**, nos termos da legislação e regulamentação

aplicável.

- 3.1.6. Recebimento de cobrança pelos Serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, através de correio eletrônico e/ou pelo correio para os endereços informados pelo **CLIENTE** e constantes do seu cadastro.
- 3.1.7. Contestação de valores constantes dos documentos de cobrança que considerar indevidos, observadas as previsões da regulamentação própria.
- 3.1.8. Resposta eficiente e tempestiva pela **INTERNETAÇO** às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação.
- 3.1.9. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos Serviços, a partir da quitação do débito ou em caso de celebração de acordo com a **INTERNETAÇO**, a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais.
- 3.1.10. Não ser obrigado a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, salvo diante de questão de ordem técnica necessária para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.
- 3.1.11. Solicitar suspensão temporária do Serviço, nos termos deste contrato e da regulamentação específica.
- 3.1.12. Receber documentos aplicáveis à contratação sem qualquer ônus e independentemente de solicitação.
- 3.1.13. Transferir a titularidade de seu Contrato, mediante cumprimento pelo novo titular dos requisitos necessários à contratação inicial dos Serviços, dispostos na regulamentação aplicável.
- 3.1.14. Não ser cobrado pela Assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços durante a sua suspensão total, nos termos da regulamentação aplicável.
- 3.2. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, e demais documentos aplicáveis à contratação, são obrigações do **CLIENTE**:
 - 3.2.1. Utilizar adequadamente os Serviços e os Equipamentos fornecidos pela **INTERNETAÇO** e zelar por sua integridade.
 - 3.2.2. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral.
 - 3.2.3. Cumprir as obrigações fixadas no Contrato e demais documentos aplicáveis à contratação, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares.
 - 3.2.4. Somente conectar à rede da **INTERNETAÇO** terminais que possuam certificação aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados.
 - 3.2.5. Indenizar a **INTERNETAÇO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, sem prejuízo de outras sanções.
 - 3.2.6. Comunicar imediatamente à **INTERNETAÇO**: (i) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; (ii) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; (iii) qualquer alteração das informações cadastrais.
 - 3.2.7. Prestar as informações que lhe forem solicitadas, quando exigidas por lei, contrato e/ou regulamentação aplicável, relacionadas à fruição dos Serviços e colaborar para sua adequada prestação.
 - 3.2.7.1. O **CLIENTE** será responsável por qualquer prejuízo causado à **INTERNETAÇO** em decorrência do não atendimento desta cláusula.
 - 3.2.8. Manter os Equipamentos no(s) local(is) informado(s) pela **INTERNETAÇO**, contatando-a previamente para agendamento, nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração do local de instalação, respeitadas as especificações regulamentares cabíveis.
 - 3.2.9. Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela **INTERNETAÇO**, cuja utilização está sob sua responsabilidade.
 - 3.2.10. Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da **INTERNETAÇO**, disponibilizados para a prestação dos serviços, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado de conservação e utilização quando da rescisão contratual, estando ciente do ônus decorrente da negativa da entrega dos referidos equipamentos.
 - 3.2.11. Entregar, no momento da instalação ou sempre que solicitado pela **INTERNETAÇO**, cópia dos documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, CNPJ, Contrato Social, comprovante de endereço, dentre outros, que comprovem os dados cadastrais informados pelo **CLIENTE** quando da contratação.
 - 3.2.12. Não comercializar, ceder, locar e sublocar os Serviços a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica.
 - 3.2.13. Tomar ciência dos termos e condições do Contrato, bem como atualizar-se acerca dos termos e condições das possíveis novas versões dele, que são disponibilizadas no Site da **INTERNETAÇO**.
 - 3.2.14. Comunicar à **INTERNETAÇO**, através do Centro de Atendimento Telefônico, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **INTERNETAÇO**.
 - 3.2.15. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos Equipamentos avariados ou danificados, quando for responsável pelo defeito.
 - 3.2.16. Permitir a visita dos técnicos da **INTERNETAÇO** ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção dos Serviços, bem como em caso de suspeita de seu uso indevido ou inadequado.
 - 3.2.17. Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela **INTERNETAÇO**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do Contrato ou de qualquer tipo de alteração nas características dos Serviços.

CLÁUSULA 4ª – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA INTERNETAÇO

- 4.1. Sem prejuízo das demais disposições desse Contrato e da regulamentação vigente, são obrigações da **INTERNETAÇO**.
 - 4.1.1. Realizar a prestação dos Serviços em condições técnicas adequadas, nos termos do Contrato, do Plano de Serviços escolhido pelo **CLIENTE** e da regulamentação e legislação vigentes.
 - 4.1.2. Observar as normas e regulamentos relativos aos Serviços.
 - 4.1.3. Possibilitar ao **CLIENTE** a verificação dos débitos vencidos ou vincendos no Centro de Atendimento Telefônico ou por meio eletrônico no Portal **INTERNETAÇO**.
 - 4.1.4. Entregar o documento de cobrança referente aos Serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, por meio de correio eletrônico do **CLIENTE** segundo seu cadastro e/ou pelo correio, para os endereços informados pelo **CLIENTE**.
 - 4.1.5. Informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, o número de seu Centro de Atendimento Telefônico, que constará do documento de cobrança, do Portal **INTERNETAÇO** e dos materiais impressos, que são entregues no momento da contratação dos Serviços e durante o seu fornecimento.
 - 4.1.6. Informar o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao **CLIENTE** no Site da **INTERNETAÇO** e por meio do Centro de Atendimento Telefônico.
 - 4.1.7. Atender as solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço, conforme condições prévias e prazos dispostos na regulamentação aplicável a cada Serviço.
 - 4.2. Sem prejuízo das demais disposições do Contrato e da regulamentação vigente, são direitos da **INTERNETAÇO**:
 - 4.2.1. Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas pelos Serviços prestados.
 - 4.2.2. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais ou em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.
 - 4.2.3. Alterar as características dos Serviços ofertados, devendo, para tanto, informar ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA 5ª – PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

- 5.1. Pela prestação dos Serviços, o **CLIENTE** pagará à **INTERNETAÇO** os valores vigentes na data da prestação dos Serviços, compreendendo a Assinatura, a Mensalidade, a Taxa de Instalação, a Tarifa de Habilitação, a Taxa de Adesão, os Serviços Adicionais e todos os demais valores previstos nos documentos da oferta e contratação, quando e se aplicáveis.
- 5.2. O **CLIENTE** é responsável pelo pagamento do documento de cobrança emitido em virtude dos Serviços prestados, respeitando a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, independentemente do seu recebimento.
- 5.2.1. Os valores pagos poderão ser cobrados proporcionalmente ao período de utilização do serviço no ciclo de faturamento.
- 5.3. O **CLIENTE** poderá escolher dentre 6 (seis) opções oferecidas pela **INTERNETAÇO** para a data de vencimento do seu documento de cobrança, distribuídas uniformemente entre os dias do mês.
- 5.4. O documento de cobrança deverá ser pago na data de vencimento, na rede bancária credenciada ou por outros meios admitidos na lei ou neste Contrato e ou demais documentos aplicáveis.
- 5.4.1. **Sem prejuízo de outras disposições legais ou contratuais, o não pagamento do documento de cobrança, total ou parcialmente, até a data de vencimento, gerará para o CLIENTE sobre o valor do inadimplemento, a partir do dia seguinte ao do vencimento, a cobrança adicional única de R\$ 5,00 (cinco Reais).**
- 5.4.2. A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a **INTERNETAÇO** a incluir os dados do **CLIENTE** nos cadastros de inadimplência, enquanto perdurar o débito nos termos da regulamentação editada pela Anatel.
- 5.4.3. Em caso de celebração de acordo para quitação do débito do **CLIENTE**, a **INTERNETAÇO** (i) restabelecerá os Serviços, se tiver ocorrido suspensão parcial ou total em 24 (vinte e quatro) horas contados da confirmação do pagamento da primeira parcela; (ii) encaminhará o instrumento pelo qual se formalizar o acordo juntamente com as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado; (iii) e solicitará a baixa da inscrição dos dados do **CLIENTE** junto aos cadastros de inadimplência, quando se concluir o pagamento das parcelas.
- 5.4.4. Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial, a **INTERNETAÇO** poderá suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação sobre a existência do débito.
- 5.5. No preço acordado, não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Caso haja rompimento desse cenário econômico e do equilíbrio financeiro do Contrato, adotar-se-á a menor periodicidade de reajustes dos preços contratuais, admitida pela lei ou regulamentação vigente.
- 5.6. Os Preços dos Serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses, ou em menor período previsto em lei, a partir do mês de contratação dos Serviços, conforme os índices de reajuste previstos nos documentos de contratação de cada um dos Serviços.
- 5.7. Não se confundirá o reajuste anual do preço dos Serviços com as alterações dos valores promocionais praticados pela **INTERNETAÇO** nas ofertas de qualquer natureza.
- 5.8. Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações.
- 5.9. Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação dos Serviços já estão inclusos nos valores pagos pelo **CLIENTE**. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

CLÁUSULA 6ª – EQUIPAMENTOS E PROVIMENTO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Para a ativação e prestação dos Serviços, quando aplicável, o **CLIENTE** deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e Equipamentos que compreendam a Rede Interna de telecomunicações, desde o terminal localizado nas dependências do **CLIENTE** até o Ponto de Terminação de Rede, conforme o Manual de Rede Interna que lhe será fornecido e as Normas da ABNT.
- 6.2. Se necessário à prestação dos Serviços, a **INTERNETAÇO** poderá prover ao **CLIENTE** Equipamentos de sua propriedade ou contratados de terceiros.
- 6.3. Quando do recebimento dos Equipamentos disponibilizados pela **INTERNETAÇO**, o **CLIENTE** deverá ler e assinar a Ordem de Serviço, contendo suas condições e características, atestando o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos, quando aplicável.
- 6.4. O **CLIENTE** é responsável por utilizar adequadamente os Equipamentos fornecidos pela **INTERNETAÇO** e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros não indicados pela **INTERNETAÇO** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s); (ii) reparar os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s); (iii) comunicar à **INTERNETAÇO** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias e (iv) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação.
- 6.5. Havendo falhas no fornecimento de energia elétrica por culpa do **CLIENTE**, de terceiros ou da companhia de energia elétrica da região onde os Serviços estiverem sendo prestados, poderão haver interrupções temporárias, não existindo culpabilidade da **INTERNETAÇO**, até que o fornecimento de energia elétrica seja restabelecido.
- 6.6. A **INTERNETAÇO** ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do **CLIENTE**, sem ônus, após a rescisão do Contrato, por qualquer motivo.
- 6.6.1. O **CLIENTE** notificado para devolução de equipamentos, em local indicado pela **INTERNETAÇO**, terá 30 (trinta) dias para fazê-lo, sob pena de cobrança em caso de recusa e/ou descumprimento.
- 6.7. Caso a **INTERNETAÇO** não consiga retirar os equipamentos instalados no local informado pelo **CLIENTE** por culpa deste, o mesmo ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à **INTERNETAÇO**. Para tanto, a **INTERNETAÇO** comunicará o **CLIENTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo **CLIENTE**.
- 6.8. Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela **INTERNETAÇO** por parte do **CLIENTE**, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado da **INTERNETAÇO**, o **CLIENTE** estará sujeito ao pagamento a **INTERNETAÇO**, do valor do equipamento vigente à época da contratação, conforme valores descritos no Site da **INTERNETAÇO**.
- 6.9. Os Equipamentos disponibilizados pela **INTERNETAÇO** deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a **INTERNETAÇO** poderá cobrar do **CLIENTE** o valor dos equipamentos à época da contratação, conforme valores disponíveis no Site da **INTERNETAÇO**, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.
- 6.9.1. Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a **INTERNETAÇO** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.
- 6.10. Visitas técnicas eventualmente realizadas pela **INTERNETAÇO**, a pedido do **CLIENTE**, em que (i) não constarem falhas nos equipamentos ou Serviços, (ii) estiver ausente a pessoa responsável, ou (iii) quando não for autorizada a entrada da **INTERNETAÇO**, estarão sujeitas à cobrança de taxa de visita, cujo valor será informado pela **INTERNETAÇO** no momento da solicitação do **CLIENTE**.

CLÁUSULA 7ª – PROCEDIMENTO PARA MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO

- 7.1. O **CLIENTE** adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação dos Serviços ao Centro de Atendimento Telefônico, para localidade dentro da mesma área local, observada a viabilidade técnica de sua prestação.
- 7.2. O atendimento da solicitação de mudança de endereço ocorrerá nos prazos estabelecidos na regulamentação.

- 7.3. A **INTERNETAÇO** poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, conforme estabelecido no Plano de Serviço contratado.
- 7.4. Em caso de solicitação de mudança de endereço para a mesma área, é assegurado o direito ao **CLIENTE** de manter o seu Código do Cliente, desde que presentes as condições técnicas necessárias.

CLÁUSULA 8ª – VIGÊNCIA

- 8.1. O prazo de vigência do presente Contrato é indeterminado, iniciando-se na data de início da prestação dos Serviços.

CLÁUSULA 9ª – SUSPENSÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

9.1. Da Suspensão do Serviço por parte do CLIENTE:

- 9.1.1. O **CLIENTE** adimplente pode requerer à **INTERNETAÇO**, sem ônus, a suspensão dos Serviços 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 seu restabelecimento sem ônus, no mesmo endereço.
- 9.1.2. Durante o período de suspensão dos Serviços por solicitação do **CLIENTE**, as obrigações contratuais pelas partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão, exceto as condições de reajuste de preços.
- 9.1.3. Para que os Serviços sejam reativados, o **CLIENTE** deverá solicitar o restabelecimento, que será implementado pela **INTERNETAÇO** sem ônus, em 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação.
- 9.1.4. Decorrido o prazo previsto na cláusula anterior, os Serviços serão imediatamente restabelecidos, bem como a cobrança integral dos preços contratados.

9.2. Da Rescisão do Contrato por parte do CLIENTE:

- 9.2.1. A rescisão do Contrato, pelo **CLIENTE**, poderá ser promovida a qualquer tempo, mediante comunicação à **INTERNETAÇO**, que poderá se dar pela Central de Atendimento Telefônico, pelo Portal **INTERNETAÇO** (espaço reservado ao cliente) ou por carta endereçada à sede da prestadora, desde que acompanhada da apresentação de fotocópia do documento de identificação do **CLIENTE**.
- 9.2.2. A rescisão independe do adimplemento contratual, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos Serviços e do Contrato de Permanência.
- 9.2.3. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeito imediato.
- 9.2.4. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente terão efeito após 2 (dois) dias úteis da efetivação do pedido.
- 9.2.5. O **CLIENTE** deverá pagar pelos Serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção do atendente.
- 9.2.6. Todos os equipamentos poderão ser retirados imediatamente após comunicação de rescisão e os débitos pendentes serão cobrados em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parcelamentos existentes.

9.3. Da Suspensão dos Serviços por parte da INTERNETAÇO:

- 9.3.1. Os Serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **INTERNETAÇO**, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela **INTERNETAÇO** de existência de débito vencido ou de outro inadimplemento contratual.
- 9.3.1.1. A notificação será encaminhada por correio eletrônico, ou mensagem de texto SMS ou correspondência ao endereço informado pelo **CLIENTE** na contratação e constante de seu cadastro.
- 9.3.1.2. A suspensão parcial caracteriza-se no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, **pela redução da velocidade contratada, podendo atingir 200 Kbps**.
- 9.3.1.3. Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**.
- 9.3.2. Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a **INTERNETAÇO** poderá suspender totalmente os Serviços.

- 9.3.2.1. Durante a suspensão total, não será cobrado do **CLIENTE** a assinatura ou outro valor referente aos Serviços.

9.4. Da Rescisão do Contrato por parte da INTERNETAÇO:

- 9.4.1. A rescisão do Contrato por iniciativa da **INTERNETAÇO** poderá ocorrer por manutenção da inadimplência após a suspensão total dos Serviços, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **CLIENTE** ou da descontinuidade do Plano de Serviços ou dos Serviços, desde que avisado previamente o **CLIENTE**, nos prazos regulamentares.
- 9.4.2. A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente, se completados 30 (trinta) dias de suspensão total.
- 9.4.3. Caso o **CLIENTE** efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato a **INTERNETAÇO** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.
- 9.4.4. Utilização do serviço prestado pela **INTERNETAÇO** para práticas que desrespeitem à lei, à moral e aos bons costumes, normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, invadir a privacidade, ofender ou prejudicar outros membros da comunidade, tentar obter acesso ilegal a servidores e serviços e enviar mensagens individuais ou coletivas de e-mail (spam) de qualquer tipo de conteúdo.
- 9.4.5. Caso seja identificada qualquer prática do **CLIENTE** nociva à rede de serviços da **INTERNETAÇO**, seja ela voluntária ou involuntária.
- 9.4.6. Constatação por parte da **INTERNETAÇO** da inviabilidade técnica e manutenção da prestação dos serviços, seja por questão de segurança dos equipamentos e pessoal técnico ou por inadequação das instalações do condomínio ou domicílio.
- 9.4.7. Todos os equipamentos poderão ser retirados imediatamente após comunicação de rescisão e os débitos pendentes serão cobrados em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parcelamentos existentes.

9.5. Outras formas de rescisão do contrato:

- 9.5.1. Além das formas descritas acima, o Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, independente de notificação, nas seguintes hipóteses:
- a) Extinção da autorização ou concessão outorgada à **INTERNETAÇO** para a prestação dos Serviços.
 - b) Falecimento, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes do Contrato.
 - c) Se as Partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato.
 - d) Em caso de descontinuidade dos Serviços e/ou planos de serviços homologados na Anatel prestados pela **INTERNETAÇO**.
 - e) Na hipótese de não pagamento da Taxa de habilitação (quando assim contratado), Taxa de Instalação e da Taxa de Adesão, considerando que são condições prévias, essenciais e necessárias para o início da prestação e manutenção dos Serviços, faculta-se a **INTERNETAÇO** a suspensão e o cancelamento imediato da prestação dos Serviços.
 - f) A **INTERNETAÇO**, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente o Plano de Serviço ao qual o **CLIENTE** estiver vinculado, caso constate consumo ou utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado: i) Comercialização dos Serviços; ii) Utilização com fins de fraude ou prejudiciais ao funcionamento da rede da prestadora ou da Internet; iii) Número excessivos de dispositivos em uso simultâneo, acima de 32 (trinta e dois) dispositivos, caracterizando uma utilização não-residencial. São considerados dispositivos: computadores, notebooks, netbooks, smartphones, tablets, smarttvs, consoles de games, câmeras de segurança, adaptadores de internet para TV, entre outros com conectividade IP; iv) Uso contínuo e abusivo por mais de 7 dias ininterruptos ou com utilização com volume de tráfego incompatível com a possibilidade de utilização diária humana; v) Alto volume de tráfego para outras operadoras (e/ou espelho) com o objetivo de receber benefícios e repasses de tráfego; vi) Compartilhamento do Serviço para vizinhos ou para fora do endereço de instalação; vii) Desconhecimento por parte do **CLIENTE** da solicitação do produto.

CLÁUSULA 10ª – DA RESPONSABILIDADE

10.1. A **INTERNETAÇO** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados inclusive para fins de concessão de quaisquer descontos, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

10.2. A **INTERNETAÇO** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não se limitando, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com o Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

CLÁUSULA 11ª – DO USO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

11.1. Os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **INTERNETAÇO** no âmbito deste Contrato serão tratados na forma da legislação vigente e regulamentação aplicável, exclusivamente com o objetivo de prestação do serviço de telecomunicação objeto deste Contrato, bem como para análise de perfil do **CLIENTE**, ou para finalidades de marketing, por forma a (i) garantir a adequação das melhores ofertas de acordo com as necessidades do **CLIENTE**; e (ii) melhorar a performance dos serviços prestados, podendo ainda os mesmos ser tratados pela **INTERNETAÇO**, seus parceiros ou por terceiros por contratados pela **INTERNETAÇO**, de forma anonimizada de modo a permitir análise e construção de padrões, comportamentos, escolhas, e consumos para as finalidades aqui previstas.

11.2. Os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **INTERNETAÇO** no âmbito deste Contrato serão armazenados pela **INTERNETAÇO** ou por um terceiro subcontratado pela **INTERNETAÇO** pelo prazo de 5 (cinco) anos, sendo os Contratos armazenados pelo prazo de 10 (dez) anos, por forma a garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais aplicáveis, sendo garantido aos **CLIENTES** que o armazenamento dos seus dados pessoais pela **INTERNETAÇO** ou por terceiros subcontratados será efetuada mediante a adoção de medidas de segurança e proteção física e lógica das informações.

11.3. Por estipulação legal, a **INTERNETAÇO** irá armazenar os registros da sua conexão à Internet pelo prazo de 1 (um) ano, garantindo para este efeito a adoção de medidas de segurança física e lógica e que permitam salvaguardar a proteção e segurança, sigilo e confidencialidade dos registros de conexão, pelo que após o decurso do prazo de 1 (um) ano, a **INTERNETAÇO** eliminará todos os registros de conexão dos seus registros. A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente o armazenamento dos registros de conexão por um prazo adicional, em relação ao prazo previsto.

11.4. Os registros de conexão somente serão disponibilizados pela **INTERNETAÇO**, de forma autônoma ou associados a dados pessoais, mediante ordem judicial, nos termos da lei.

11.5. Os dados cadastrais que informem a qualificação pessoal, filiação e endereço do **CLIENTE** podem ser enviados às autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

CLÁUSULA 12ª – OUTRAS DISPOSIÇÕES

12.1. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo **CLIENTE** para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia da **INTERNETAÇO**, desde que o Cedente não esteja inadimplente com suas obrigações, que não sejam necessárias novas instalações para a continuidade da prestação dos Serviços e que o Cessionário atenda às condições necessárias para a prestação dos Serviços.

12.2. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, dos direitos que lhe assistem pelo presente Contrato ou a concordância com o atraso no cumprimento ou o cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos aqui instituídos, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não havendo também alteração das condições estipuladas no Contrato.

12.3. O presente Contrato obriga a **INTERNETAÇO** e o **CLIENTE** e seus sucessores a qualquer título.

12.4. A **INTERNETAÇO** se reserva o direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer bens e serviços ao **CLIENTE**, que, uma vez contratados, poderão acarretar em aumento dos valores cobrados, conforme o caso e sempre após a devida informação ao **CLIENTE**.

12.5. A **INTERNETAÇO** não estará obrigada a substituir os Equipamentos disponibilizados por outros de tecnologia mais recente.

12.6. Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

CLÁUSULA 13ª – FORO E LEI APLICÁVEL

13.1. As Partes elegem o foro do Município de Niterói, Estado do Rio de Janeiro, para dirimir eventuais conflitos oriundos do Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

CAPÍTULO II – DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AO SCM**CLÁUSULA 14ª – DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

14.1. A prestação de serviço de Comunicação Multimídia consiste na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade que, e para efeito deste instrumento, é denominado **ACESSO INTERNETAÇO**, prestado com tecnologia de cabos de fibra ótica e/ou mediante uso de inovações tecnológicas diversas que permitam a prestação mais adequada do Serviço ao **CLIENTE**.

CLÁUSULA 15ª – DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DO ACESSO INTERNETAÇO

15.1. Para a disponibilização e regular funcionamento do **ACESSO INTERNETAÇO** se faz necessário que o **CLIENTE** disponibilize a seguinte infraestrutura:

15.1.1. Um dispositivo eletrônico, normalmente roteador ou computador, que possua conectividade por cabo de rede padrão UTP Cat.5e, com capacidade de comunicação através do protocolo IP (*Internet Protocol*) e de autenticação PPPoE (*Point-to-Point over Ethernet*), que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **INTERNETAÇO**, conforme indicação através do Portal **INTERNETAÇO** ou pela Central de Atendimento Telefônico.

15.1.2. A **INTERNETAÇO** poderá, de forma opcional, conceder em comodado ao **CLIENTE** ou oferecer por aluguel mensal, o roteador compatível com a tecnologia contratada para a prestação do serviço **ACESSO INTERNETAÇO**.

CLÁUSULA 16ª – DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO ACESSO INTERNETAÇO

16.1. O **ACESSO INTERNETAÇO** é prestado em diferentes modalidades, cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no Site da **INTERNETAÇO** (www.netaco.com.br).

16.2. As velocidades disponíveis no **ACESSO INTERNETAÇO** são velocidades nominais máximas de acesso e estão sujeitas a variações decorrentes de fatores alheios à **INTERNETAÇO**, como em razão das características técnicas da rede interna do **CLIENTE** ou das redes que compõe a Internet, bem como dentre outros fatores, tais como abaixo expostos que podem interferir na velocidade contratada:

- a) Quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso;
- b) Distância entre o imóvel do **CLIENTE** e a central com a infraestrutura mais próxima;
- c) Qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do **CLIENTE**;
- d) Capacidade de processamento do computador ou dispositivo eletrônico do **CLIENTE**;

- e) Interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **INTERNETAÇO**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;
- f) Páginas de destino ou serviços hospedado na Internet;
- g) Problemas no microcomputador ou modem/roteador utilizado pelo **CLIENTE**.
- 16.2.1. No caso de utilização da tecnologia Wi-Fi, as velocidades disponíveis também estão sujeitas a oscilações. São exemplos de fatores que podem influenciar no pleno funcionamento da transmissão Wi-Fi, sem prejuízo de outros que possam provocar impacto nessa performance, entre outros;
- a) A distância entre o computador e o modem/roteador, que disponibiliza o sinal Wi-Fi;
- b) A espessura das paredes do imóvel do endereço de instalação do Serviço, pois quanto maior for a densidade destas, maior será a diminuição da potência das ondas de rádio características da tecnologia Wi-Fi para a circulação e o alcance na área de abrangência a que se destina;
- c) A concentração de água. A água constitui um dos mais graves limitadores do sinal eletromagnético de rádio;
- d) A presença de equipamentos que gerem calor, de espelhos ou de azulejos.
- 16.3. Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia ADSL/VDSL, EPON/GPON e/ou FTTX suportam, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior.
- 16.4. Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.
- 16.5. Em virtude dos fatores técnicos descritos nas cláusulas anteriores, a **INTERNETAÇO** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados no item acima e por outros fatores alheios à vontade da **INTERNETAÇO**.
- 16.6. A **INTERNETAÇO** fornecerá velocidade instantânea mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade máxima contratada pelo **CLIENTE** nos termos da Resolução 574/2011 da Anatel.
- 16.7. Para a mensuração do percentual mencionado no item acima, deverão ser observadas as orientações constantes no velocímetro disponibilizado no Portal INTERNETAÇO www.netaco.com.br.
- 16.8. Para a configuração do **ACESSO INTERNETAÇO** a **INTERNETAÇO** atribuirá ao usuário um endereço IP (*Internet Protocol*) dinâmico.
- 16.9. O **CLIENTE** poderá utilizar o **ACESSO INTERNETAÇO** em no máximo, um ponto de conexão por CPF (Cadastro de Pessoa Física) ou CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) no mesmo endereço de instalação do serviço. Caso o **ACESSO INTERNETAÇO** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade será compartilhada e, portanto, sofrerá variações de performance, não existindo culpabilidade da **INTERNETAÇO**.
- 16.10. O endereço de instalação do **ACESSO INTERNETAÇO** é exatamente aquele constante do cadastro do **CLIENTE**, não sendo possível ligar o serviço num ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação do **ACESSO INTERNETAÇO**.
- 16.11. É vedado ao **CLIENTE** utilizar o **ACESSO INTERNETAÇO**, inclusive, mas não se limitando a: disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, Sistema de Câmeras, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões entrantes (para esse tipo de aplicativos o **CLIENTE** deverá contratar junto à **INTERNETAÇO** ou terceiros, serviço de telecomunicação específico).
- 16.12. É vedado ao **CLIENTE** comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o Serviço a terceiros ou, ainda, descumpra quaisquer outras obrigações contratuais, legais, ou regulamentares, incluindo, mas não se limitando, o uso indevido do **ACESSO INTERNETAÇO** pelo próprio **CLIENTE** ou terceiros por este autorizados a ter acesso ao Serviço, poderá a **INTERNETAÇO**, a seu total e exclusivo critério, suspender a prestação do Serviço ou até mesmo rescindir o contrato, sem a incidência de qualquer ônus ou penalidades para a **INTERNETAÇO**. É considerado também uso indevido o caso quando o **CLIENTE** realizar qualquer multiplicação, compartilhamento ou desdobramento do **ACESSO INTERNETAÇO** para além dos limites do endereço de instalação do Serviço.

CLÁUSULA 17ª – DA INSTALAÇÃO E REPARO DO ACESSO INTERNETAÇO

- 17.1. A **INTERNETAÇO** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CLIENTE** com o software de autenticação utilizado para a instalação do **ACESSO INTERNETAÇO**.
- 17.2. Poderá ser constatado pela **INTERNETAÇO**, que não exista viabilidade técnica para instalação do **ACESSO INTERNETAÇO** no endereço indicado pelo **CLIENTE**. Caso isso aconteça, o **CLIENTE** será informado pela Central de Atendimento Telefônico ou por outro canal de comunicação sobre a inviabilidade da instalação e o cancelamento da solicitação de contratação, sem ônus ou penalidades para quaisquer das partes.
- 17.3. O Serviço será ativado e cobrado, a partir da primeira conexão à internet realizada pelo **CLIENTE**.
- 17.3. No caso de impossibilidade técnica, ou impedimento por terceiros ou pelo próprio **CLIENTE**, para a instalação do **ACESSO INTERNETAÇO** no endereço para o qual foi solicitado, este contrato estará automaticamente extinto, ficando a **INTERNETAÇO** isenta de qualquer responsabilidade.
- 17.4. A Visita Técnica para fins de reparo por parte da **INTERNETAÇO** ocorrerá, uma vez exista a solicitação recebida e avaliada pelo Atendimento Remoto, dentro do prazo regulamentar, contados da data da solicitação do **CLIENTE**.
- 17.4.1. Na hipótese do **CLIENTE** solicitar à **INTERNETAÇO** uma VISITA TÉCNICA para qualquer verificação ou reparo no serviço **ACESSO INTERNETAÇO**, e desde que os reparos não sejam atribuídas a qualquer falha na prestação do serviço pela **INTERNETAÇO**, tal solicitação poderá implicar em cobrança referente a visita técnica. Da mesma forma, caso não haja um responsável do **CLIENTE** no local e hora agendados para efetivação da visita técnica também implicará em cobrança pela visita técnica. Cabe ao **CLIENTE** certificar-se previamente do valor praticado à época junto à **INTERNETAÇO**. A cobrança será efetuada na fatura do mês subsequente à visita técnica.

CLÁUSULA 18ª – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA INTERNETAÇO NO SCM

- 18.1. Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **INTERNETAÇO**:
- 18.1.1. Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações da **INTERNETAÇO**, localizado no endereço do **CLIENTE**, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do **ACESSO INTERNETAÇO**.
- 18.1.2. Configurar, supervisionar, manter e controlar o **ACESSO INTERNETAÇO**, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do computador/roteador configurado, no endereço do **CLIENTE**.
- 18.1.3. Tornar disponíveis ao **CLIENTE** 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.
- 18.1.4. Informar ao **CLIENTE** sobre quaisquer interrupções ou interferências programadas que possam causar alguma alteração no desempenho do Serviço, com 7 (sete) dias de antecedência.
- 18.1.5. Comunicar ao **CLIENTE**, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, qualquer modificação, que venha a ser realizada a critério da **INTERNETAÇO**, acerca das especificações técnicas dos Planos de Serviço, inclusive para fins de atualização de equipamentos, sem que isto implique em alteração da remuneração correspondente, e desde que as referidas alterações não representem mudança da natureza dos Serviços.
- 18.1.6. Estabelecer, de comum acordo com o **CLIENTE**, um cronograma para ativação do Serviço contratado, em até 30 (trinta) dias úteis após, ou em outro prazo a ser acordado entre as Partes.

- 18.1.6. Estabelecer um prazo de manutenção do Serviço, em até 10 (dez) dias úteis após o reconhecimento da necessidade de manutenção.
- 18.1.7. Prestar Atendimento ao **CLIENTE**, de pronto e livre de ônus, frente a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.
- 18.1.8. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Termo de Adesão, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.
- 18.1.9. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

CLÁUSULA 19ª – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE SCM

- 19.1. Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações do **CLIENTE**:
 - 19.1.1. Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do **ACESSO INTERNETAÇO**.
 - 19.1.2. Comunicar a **INTERNETAÇO**, através da Central de Atendimento Telefônico, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho do Serviço.
 - 19.1.3. Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do **ACESSO INTERNETAÇO** no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **INTERNETAÇO**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da **INTERNETAÇO** e utilizar exclusivamente o software de autenticação da **INTERNETAÇO**, cumprindo os procedimentos técnicos indicados.
 - 19.1.4. O serviço é prestado para o uso exclusivamente do **CLIENTE**, devendo este utilizar o **ACESSO INTERNETAÇO** e os equipamentos colocados à sua disposição para os fins previstos neste contrato, **sendo expressamente proibida** sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros.
 - 19.1.5. A disponibilização pela **INTERNETAÇO** do modem e/ou modem óptico ao **CLIENTE**, seja por meio de locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento.
 - 19.1.6. O **CLIENTE** deverá devolver à **INTERNETAÇO** os equipamentos fornecidos quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização.
 - 19.1.7. Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **INTERNETAÇO**, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do **ACESSO INTERNETAÇO**.
 - 19.1.8. Caso o **CLIENTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas no item acima, o contrato estará extinto no prazo de 30 (trinta) dias, contados de notificação prévia, emitida pela **INTERNETAÇO**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.
 - 19.1.9. Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de *softwares* de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CLIENTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **INTERNETAÇO**, na ocorrência dessas referidas hipóteses.
 - 19.1.10. Somente conectar à rede da **INTERNETAÇO** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.
 - 19.1.11. Não poderá o **CLIENTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **INTERNETAÇO**, ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:
 - a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet;
 - b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **INTERNETAÇO** e/ou de terceiros;
 - c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
 - d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos d
 - e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (*bombing*);
 - f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-tróia”, “pushing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da **INTERNETAÇO** e/ou de terceiros;
 - g) divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
 - h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;
 - i) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da **INTERNETAÇO**, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CLIENTE**; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

CLÁUSULA 20ª – DA REGULARIDADE DO ACESSO INTERNETAÇO E DO MODEM/ROTEADOR

- 20.1. Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à **INTERNETAÇO**, que não decorram de caso fortuito ou força maior, esta concederá ao **CLIENTE** um desconto em sua mensalidade de valor proporcional ao número de horas ou fração mínima não superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção.
 - 20.1.1. O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **INTERNETAÇO**.
 - 20.1.2. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.
- 20.2. A **INTERNETAÇO** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar o **CLIENTE** sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 7 (sete) dias.
 - 20.2.1. Na hipótese acima mencionada, a **INTERNETAÇO** concederá ao **CLIENTE** um desconto em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção.
- 20.3. A **INTERNETAÇO** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou culpa exclusiva do **CLIENTE**.
- 20.4. A manutenção do modem/roteador se dará da seguinte forma:
 - 20.4.1. Modem/roteador, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a **INTERNETAÇO** dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o **CLIENTE**, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas.
 - 20.4.2. Modem/roteador adquirido pelo **CLIENTE** diretamente de terceiros: Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do **CLIENTE**.

CLÁUSULA 21ª – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO DO SCM

- 21.1. Este instrumento entra em vigor na data da ativação do **ACESSO INTERNETAÇO** e vigorará por prazo indeterminado, contado da ativação do Serviço, podendo ser rescindido a pedido do **CLIENTE** sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

CLÁUSULA 22ª – DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO DO SCM

- 22.1. Em decorrência do ajustado neste contrato, o **CLIENTE** pagará à **INTERNETAÇO** os seguintes valores:
 - a) **Instalação**: valor correspondente à instalação técnica necessária e/ou configuração dos sistemas internos da **INTERNETAÇO** para a fruição do serviço **ACESSO**

INTERNETAÇO;

b) Habilitação: valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos da **INTERNETAÇO** para a fruição do serviço **ACESSO INTERNETAÇO** nos casos onde não há necessidade de instalação técnica;

c) Adesão: valor correspondente à aquisição do plano de serviço;

d) Mudança de Endereço: valor correspondente à alteração do endereço de instalação do serviço **ACESSO INTERNETAÇO**;

e) Alteração do Ponto de Instalação: valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço **ACESSO INTERNETAÇO** dentro do imóvel não cobrindo obras físicas ou estruturais;

f) Mensalidade: valor mensal, correspondente à prestação do serviço **ACESSO INTERNETAÇO** pago pelo **CLIENTE**, de acordo com a velocidade nominal máxima **INTERNETAÇO**.

22.2. Apoio técnico para instalação: valor cobrado pelo suporte dado ao **CLIENTE**, pela **INTERNETAÇO**, nas seguintes hipóteses:

22.2.1. Caso o **CLIENTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **INTERNETAÇO**, para efetuar a instalação do modem/roteador e acessórios para o funcionamento do **ACESSO INTERNETAÇO**.

22.2.2. Caso o **CLIENTE** solicite auxílio, por parte da **INTERNETAÇO**, para alterar a instalação do modem/roteador e acessórios para o funcionamento do **ACESSO INTERNETAÇO** de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação do serviço.

22.2.3. Inspeção Técnica: valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **CLIENTE** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação do **ACESSO INTERNETAÇO**, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à **INTERNETAÇO** e/ou seus equipamentos.

22.3. Os valores correspondentes aos itens acima estão na tabela de preços constante do Portal **INTERNETAÇO** www.netaco.com.br ou são obtidos por meio da Central de Atendimento Telefônico.