

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente Instrumento Particular que entre si fazem,

CONTRATADA: NOVA ERA BARRA - TELECOMUNICACOES LTDA, inscrita no CNPJ nº 33.597.670/0001-96, localizado em endereço na Jorn. Manoel de Menezes, nº3007, Sala 1, no bairro Centro, em Florianópolis/SC, CEP: 88.061-700, ao final representada na forma estabelecida no seu estatuto social, doravante denominada simplesmente **“NOVA ERA FIBRA”** registrado com outorga ANATEL Ato nº 1874, de 06 de abril de 2020, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada como Contratada, e, de outro lado,

CONTRATANTE: Pessoa jurídica ou física devidamente qualificada no Termo De Contratação, o qual fará parte integrante do presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

Para os fins deste Contrato, devem ser considerados os seguintes significados para os termos listados abaixo, entendendo-se que qualquer palavra na forma singular também inclui o plural e vice-versa:

- a) Adesão:** Ato de preenchimento das informações pertinentes na Solicitação de Serviços e concordância, pela Contratante, com o fornecimento do serviço objeto do Contrato nas condições aqui apresentadas;
- b) Central de Atendimento ao Cliente:** Local de centralização de atendimento à Contratante por meio de ligações telefônicas para o número (41) 3797-0757 Central Do Assinante, <https://faturas.novaerafibra.com.br> utilizando as credenciais informadas no site ou pelo atendente que seguem o padrão “O login é o CPF/CNPJ (somente números) A senha são os 4 últimos dígitos do CPF/CNPJ
- c) Endereço IP:** Designação dinâmica ou estática de IP (*Internet Protocol*) utilizado durante a prestação do serviço para conectividade à Internet;
- d) Mensalidade:** Valor em reais faturado e cobrado mensalmente pela Contratada em decorrência do uso pela Contratante do serviço objeto deste Contrato;
- e) Mudança de Endereço:** Realocação interna ou externa dos equipamentos das Contratadas empregadas para prestação do serviço à Contratante;
- f) Plano De Serviço:** É o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidade, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.
- g) Regulamento Da Oferta Promocional:** É o documento com prazo determinado de condições especiais para prestação do Serviço, na forma de benefícios, para a Contratante que satisfaça as condições de elegibilidade;

h) Serviço de Comunicação Multimídia (SCM): É o serviço de telecomunicações que compreende a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia à Contratante, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, dentro de uma área de prestação de serviços.

i) Serviços Opcionais: Recursos e ou facilidades adicionais aos serviços originalmente solicitados, de contratação facultativa;

j) Solicitação de Serviços: É o ato no qual são previstas as condições e a adesão pela Contratante, pelos meios físicos ou virtuais disponibilizados pela Contratada, aos termos e condições deste Contrato, considerando ainda o Plano De Serviço escolhido e/ou Regulamento Da Oferta Promocional, por exemplo, mas não limitado ao preenchimento de formulário disponibilizado no site da Contratada (novaerafibra.com.br) ou por meio do seu canal de televendas no número (41) 3797-0757.

k) Suspensão: Interrupção temporária da prestação do serviço, na forma da regulamentação;

l) Termo de Oferta e Fidelização: É o instrumento contratual independente e vinculado a este Contrato, que tem como objeto a fidelização da Contratante por período pré-determinado a um Contrato de Prestação de Serviços da Contratada, tendo como contrapartida a concessão em favor da Contratante de determinados benefícios na contratação dos serviços.

m) Velocidade de Download: Quantidade de dados, medida em bits por segundo, transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento remoto para um computador ou equipamento conectado na rede local da Contratante, sendo que a velocidade máxima em comento será aquela registrada no Plano De Serviço;

n) Velocidade de Upload; quantidade de dados, medida em bits por segundo, transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento conectado na rede local da Contratante para um computador remoto ou equipamento sendo que a velocidade máxima em comento será aquela registrada no Plano De Serviço;

o) Viabilidade: Análise técnica e de disponibilidade de rede para prestação do serviço pela Contratada.

CLÁUSULA SEGUNDA – O presente contrato tem como OBJETO a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela Contratada à Contratante, onde a Contratada fornecerá acesso à internet a ser disponibilizado nas dependências da Contratante, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, na Solicitação de Serviços, bem como nos respectivos Plano De Serviço e/ou Regulamento Da Oferta Promocional, documentos integrantes e complementares deste Contrato.

2.1. A prestação do SCM será realizada conforme disposto na legislação federal aplicável, bem como nos Regulamentos emitidos pela ANATEL.

2.2. Os dados da Contratante, bem como as características e condições dos serviços que serão prestados no âmbito deste Contrato, estarão previstos quando da Solicitação de Serviços, no respectivo Plano De Serviço e/ou Regulamento Da Oferta Promocional, sendo que a partir da adesão pela Contratante, considerando os meios disponibilizados na Solicitação de Serviços, ficará automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre as partes, constituindo, portanto, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.3. Quando da adesão pela Contratante às cláusulas e condições deste Contrato, considerando os meios disponibilizados na Solicitação de Serviços, a Contratante declara que teve acesso e conhecimento prévio de todas as condições e características técnicas relacionadas aos serviços, prestados no âmbito deste Contrato, incluindo as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquias de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda, Termo De Oferta De Benefício E Fidelização, comodato de equipamentos e valores referentes ao Plano De Serviço.

2.4. A Contratada se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir o Plano De Serviço e/ou o Regulamento Da Oferta Promocional a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos a Contratante pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

2.5 A **CONTRATADA** disponibilizará, livros, livros digitais, jornais, jornais digitais (newsletter), periódicos, periódicos digitais, com tratamento tributário abordado no artigo 150 da Constituição Federal (CF/88) e na Lei Complementar 157 e LC 116 art. 1.09 em caráter oneroso descrito no Anexo I deste contrato. O assinante desde já, declara expressamente que aceita essa cobrança em seus documentos fiscais.

CLÁUSULA TERCEIRA - FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pela Contratante ao presente Contrato efetiva-se pelos meios disponibilizados pela Contratada na Solicitação de Serviços e, alternativamente, por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

a) Pagamento parcial ou total via boleto bancário, PIX ou depósito para a conta corrente da Contratada ou das Empresas De Cobrança: **NVE COBRANCA LTDA** CNPJ: 50.267.593/0001-25, localizado no endereço Av. 25 De Janeiro, Nº217, Centro - Quatro Barras/Paraná, **GFC GESTAO DE COBRANCA E APOIO FINANCEIRO E CUSTOS LTDA** CNPJ 50.817.298/0001-03, localizada no endereço R Francisco Rocha, Nº198, Batel, Curitiba/Paraná, **F5 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA** CNPJ 27.383.865/0001-30, localizado no endereço Av. Jaime Reis, Nº 30, Conj. 12, Andar 02, Cond. Garibaldi Cto Cmrl, Bairro São Francisco, Curitiba/Paraná. ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela Contratada; e

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

3.2. Com relação a Contratada, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que a Contratante aderiu ao presente Contrato, salvo os eventos mencionados na alínea do item acima, em que a Contratada poderá, antes de iniciar

o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a adesão plena aos procedimentos disponíveis para Solicitação de Serviços, seja por meio físicos ou virtual.

CLÁUSULA QUARTA - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

4.1. Os serviços objeto deste Contrato dizem respeito à disponibilização do acesso, pela Contratante, à rede mundial de computadores (“Internet”), utilizando infraestrutura disponibilizada pela Contratada.

4.2. Este serviço se destina exclusivamente ao uso privado e interno pela Contratante, sendo vedada a redistribuição, revenda, compartilhamento ou cessão do serviço para terceiros ou externamente às dependências da Contratante.

4.3. É vetado seu uso para o fornecimento, pela Contratante, de acesso à Internet, para alunos de instituições de ensino, clubes, igrejas, praças, agremiações e demais locais públicos, bem como em condomínios residenciais e Contratante.

4.4. A Infraestrutura de conectividade composta de fibras óticas entre as dependências da Contratada e da Contratante (*FTTH – Fiber To The Home*) é de propriedade da Contratada.

4.5. Não há garantias de qualidade, velocidade de acesso ou cobertura para as conexões sem-fio (*Wi-Fi*), caso essa função esteja presente e habilitada no ONT ou ROTEADOR.

4.6. A Contratada atribui apenas uma conexão PPPoE por contrato/equipamento ONT, não sendo permitidas conexões simultâneas.

4.7. Será designado pela Contratada um endereço IPv4 privado e compartilhado (RFC 6598), por meio da tecnologia CGNAT (*Carrier Grade Network Address Translation*).

4.8. A função de servidor de dados de qualquer espécie, inclusive servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer aplicações que utilizem conexões entrantes configurados na rede da Contratante não é suportado pelo serviço objeto deste Contrato. Salvo outro contrato de prestação de serviços como adicional tendo seu valor estipulado fora desse contrato.

4.9. O serviço ofertado não suporta aplicações que necessitem de mapeamento de portas TCP/UDP entre o endereço IPv4 público compartilhado via CGNAT e o endereço IPv4 privado fornecido à Contratante. Entre as aplicações não suportadas estão alguns modelos de DVR (*Digital Video Recorder*) de sistemas de vigilância e VPNs (*Virtual Private Networks*) IPSec. Para estes casos, propõe-se a adoção de aplicações compatíveis com o protocolo IPv6 ou contratação de um serviço específico para este fim.

4.10. Caso haja necessidade de suporte para aplicações DVR, de sistemas de vigilância, VPNs e IPSec, será designado pela Contratada um endereço IPv6 público e dinâmico para prestação dos referidos serviços.

4.10.1. Caso haja a necessidade de suporte para aplicações que utilizem IPv4 público, a locação do mesmo será adicionada mediante a outro contrato tendo seu valor adicionado a cobrança recorrente estabelecido neste contrato, salvo planos promocional que já incluem

um ou mais locações de IPv4. A Contratada não será responsabilizada pelo mal uso da Contratante.

4.11. será concedido acesso ao servidor DNS recursivo da Contratada para a Contratante. Qualquer alteração deste recurso sem motivação técnica por parte da Contratante compromete a qualidade e a própria prestação do serviço.

4.12. O serviço será disponibilizado através de fornecimento de equipamento de acesso ONT/ONU+ROTEADOR no local indicado pela Contratante na Solicitação de Serviço, sob o regime de comodato, conforme as condições previstas neste Contrato, e com as seguintes características:

a) Equipamento configurado em modo roteador com a função de NAT habilitada e com DHCP Server habilitado para distribuição dinâmica de endereços IP privados (RFC 1918) para rede interna da Contratante;

b) Equipamento com desempenho de roteamento adequado para até 10 dispositivos simultâneos;

c) Número máximo de 6.000 (seis mil) sessões UDP e TCP somadas.

4.12.1. Os equipamentos cedidos serão de administração remota e configuração de responsabilidade única e exclusiva da Contratada.

4.13. O serviço será prestado com a utilização obrigatória do equipamento ONT/ONU+ROTEADOR fornecido pela Contratada, não sendo permitida a conexão de qualquer outro equipamento diretamente na fibra ótica. Os equipamentos da Contratante, tais como *switches*, roteadores *Wi-Fi* e computadores deverão ser instalados na saída da ONT/ONU+ROTEADOR.

4.14. As velocidades dos serviços fornecidos pela Contratada poderão ser assimétricas ou simétricas para download e upload, e seus valores serão definidos conforme o Plano De Serviço e/ou Regulamento Da Oferta Promocional.

4.15. A velocidade disponibilizada na interface é nominal e pode sofrer variações em decorrência de fatores tecnológicos e outros alheios à Contratada.

4.15.1. Os parâmetros da oferta, incluindo velocidade de conexão, cumprirão os quesitos de qualidade definidos na regulamentação expedida pela ANATEL e serão devidamente informados no Plano de Serviço, conforme o produto escolhido pela Contratante.

4.15.2. Dados dos protocolos de comunicação associados, inclusive, às aplicações utilizadas pela Contratante, podem motivar uma variação (desvio) de aproximadamente 6% (seis por cento) na velocidade nominal.

4.15.3. Como exemplos de fatores externos que podem interferir na velocidade de conexão, pode ser indicado, mas não limitado a **(i)** quantidade de dispositivos conectados; **(ii)** acesso a redes congestionadas de terceiros; **(iii)** destino na Internet; **(iv)** servidor e sites (página) acessado; **(v)** quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso; **(vi)** número de portas utilizadas por suas aplicações; **(vii)** funcionamento e qualidade da

rede interna e equipamentos da Contratante; **(viii)** equipamentos empregados pela Contratante, e, **(ix)** dentre outros.

4.16. A experiência de uso do serviço está condicionada às características dos equipamentos e terminais de propriedade da Contratante, devendo estes apresentar compatibilidade para o atributo velocidade de conexão.

CLÁUSULA QUINTA – O Contratante declara que teve acesso prévio a todas as características do Plano De Acesso escolhido, principalmente no que diz respeito às velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o Contratante utilizar-se de plano para finalidade diferente à que foi contratada.

§1º – A Contratada poderá ceder, na duração do presente termo, IP fixo ou dinâmico, tudo conforme descrição do plano escolhido pelo Contratante. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso.

§2º - A Contratada terá o prazo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica. Caso constatada a inviabilidade técnica dos serviços, o contrato será cancelado automaticamente sem qualquer ônus para ambas as partes.

§3º – Fica desde já acordado que o IP cedido ao Contratante são de exclusiva propriedade da Contratada, que poderá alterá-los a qualquer momento e tempo, a seu exclusivo critério.

§4º – O pagamento do Plano De Acesso escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas no Termo De Contratação.

§5º – Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do Plano De Acesso.

§6º – Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato deverá o Contratante arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (um por cento) de juros de mora por mês, calculados de forma pro rata die. Além da presente multa poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias previstas no presente contrato, se for o caso.

§7º - Poderá a Contratada, independentemente da aquiescência do Contratante, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo De Contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

§8º – Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 (doze) meses pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a Contratada escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§9º – O não recebimento da cobrança pelo Contratante não o exime do pagamento de sua mensalidade. O Contratante tem conhecimento que através do site poderá sempre obter a sua via de pagamento.

§10º – Os Planos De Acesso poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da Contratada.

§11º – Caso o Contratante queira cancelar o serviço, a Contratada terá até 2 (dois) dias úteis para processar o pedido. Caso a solicitação seja feita presencialmente na loja da Contratada, o cancelamento poderá ocorrer assim que for feita a solicitação. Tratando-se de Contratante sujeito a fidelidade contratual, fica o Contratante obrigado ao pagamento da multa estabelecida no Contrato de Permanência. O pedido de cancelamento não exime o Contratante do pagamento das mensalidades em aberto e/ou em atraso. O disposto neste parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

CLÁUSULA SEXTA – O Contratante pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela Contratada em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o Contratante aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

§1º – O Contratante pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pela Contratada.

§2º – No caso de desistência a Contratada poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o Contratante opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

§3º – O Contratante, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado Contrato De Permanência / Termo De Fidelidade. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do Contratante, bem como sua forma de correção.

§4º – A fidelização (Contrato de Permanência) para pessoas físicas é de até 12 meses.

§5º – O prazo de fidelidade corporativo, para fidelização para pessoas jurídicas, é de livre negociação entre as partes. A Contratante declara que lhe foi garantida a possibilidade de contratar a permanência (fidelidade) no prazo de 12 (doze) meses, nos termos do previsto no § 1º do art. 57, da Resolução 632 da ANATEL.

§6º – Finalizado o prazo determinado, seja o plano para pessoa física ou pessoa jurídica, o Contratante declara estar ciente que não ficará mais sujeito ao prazo de fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos fica a critério de ambas as partes firmar Novo Contrato De Permanência/Fidelidade. Assim, com o fim da fidelidade, o Contratante está ciente que o plano voltará a ser cobrado em seu valor integral e que todos os valores do presente contrato serão reajustados pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a Contratada escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§7º – Os planos de acesso poderão conter Franquia De Consumo, que consiste na diminuição da velocidade após o limite de consumo estabelecido. O limite será reiniciado no dia do vencimento da prestação do Contratante, desde que esteja adimplente com o cumprimento de todas as suas obrigações contratuais, principalmente o pagamento de suas mensalidades;

CLÁUSULA SÉTIMA – SÃO DIREITOS DO CONTRATANTE:

I – ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada 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;

V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI – ter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII – à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade;

VIII - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

IX – ter prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

XI - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da ANATEL;

XII - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

XIII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

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

XV - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre o Contratante anotada;

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

XVII - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XVIII - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XIX - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XX - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XXI - ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XXII - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;

XXIII - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

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

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

XXVI - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XXVII – ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

XXVIII – solicitar o conteúdo das gravações de interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora, independentemente do originador da interação, ciente de que a Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Contratante poderá requerer cópia do seu conteúdo;

CLÁUSULA OITAVA – SÃO DEVERES DO CONTRATANTE:

- I - utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
- IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:
- (a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - (b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
 - (c) qualquer alteração das informações cadastrais.
- VIII - preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- IX - providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
- X - O Contratante 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 Contratante pagar à Contratada o valor de mercado do equipamento.
- XI – Não modificar as instalações efetuadas pela Contratada sem seu consentimento.
- XII – Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido. A Contratada não se responsabiliza pelo uso do Plano De Acesso na rede interna do Contratante, que deverá configurar seus roteadores, WI-FI, etc.
- XIII – Não utilizar a rede da Contratada para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O Contratante responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes dos atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso.

XIV – Não compartilhar o acesso contratado com terceiros, salvo se o Plano De Acesso assim permitir. Caso seja detectado o compartilhamento de internet o Contratante pagará à Contratada o valor equivalente a 70% do Plano De Acesso para cada pessoa física e/ou jurídica com quem o acesso for compartilhado. O valor ora mencionado será multiplicado pelo número de meses em que houve o compartilhamento.

XV – Informar à Contratada, através de meio inequívoco de notificação, caso utilize o Plano De Acesso para a prestação de serviços de telecomunicações. Em caso de inexistência dessa informação a Contratada poderá aplicar a multa prevista no inciso anterior, além da imediata rescisão do presente contrato sem prejuízo da cobrança de perdas e danos.

XVI – Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da Contratada. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do Contratante nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

XVII - Zelar pela boa imagem e reputação da Contratada, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a sua imagem e credibilidade. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da Contratada, na rescisão do presente contrato, sem qualquer ônus à Contratada, ficando o Contratante sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

Parágrafo único: Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na Regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Contratantes do SCM.

CLÁUSULA NONA – SÃO DIREITOS DA CONTRATADA

I - Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

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

III – Os preços cobrados pela Contratada podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades oferecidas aos seus Contratantes.

IV – Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

§1º As relações entre a Contratada e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA – SÃO DEVERES DA CONTRATADA

I - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

- II - Cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela ANATEL;
- III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;
- IV - Permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- V - Enviar ao Contratante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- VI - Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- VII - tornar disponíveis ao Contratante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas à alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratado;
- VIII - tornar disponíveis ao Contratante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada;
- IX - Prestar esclarecimentos ao Contratante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- X - Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Contratante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- XI - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- XII - manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- XIII - manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço; e,
- XIV – Descontar proporcionalmente as interrupções do serviço superiores a 30 (trinta) minutos, salvo o motivo da interrupção ter acontecido por ação ou omissão do Contratante, caso fortuito, força maior ou motivos que estejam fora da responsabilidade da Contratada. O desconto, se for o caso, será concedido na próxima mensalidade.
- XV – Manter atendimento telefônico gratuito nos dias úteis das 08h00 às 20h00, através do número indicado no Termo de Contratação. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico também indicado no Termo de Contratação.

XVI – O prazo para início do atendimento a pedidos de reparo é de até 3 (três) dias úteis, salvo motivos de força maior ou ausência do Contratante no local do reparo.

CLÁUSULA OITAVA – A Contratada poderá disponibilizar equipamentos em regime de comodato ou locação ao Contratante com a finalidade de viabilizar a utilização do Plano De Acesso escolhido. Não poderá o Contratante utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato.

§1º – O Contratante deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato ou locação. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do Contratante, este deverá ressarcir a Contratada dos danos causados.

§2º – Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o Contratante deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato ou locação, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso da não devolução o Contratante autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - O Contratante, desde que adimplente com suas obrigações contratuais, pode requerer à Contratada a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

§1º - É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§2º - O Contratante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso a seu pedido, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§3º - A Contratada tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

§4º - A Contratada poderá, a seu critério, suspender ou diminuir a velocidade de acesso em caso de inadimplência do Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Os débitos contestados pelo Contratante serão analisados pela Contratada em até 30 (trinta) dias. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pela Contratada.

§1º – Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do Plano De Acesso sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do Contratante.

§2º – Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:

I - a pedido do Contratante, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade.

II - por iniciativa da Contratada, ante o descumprimento comprovado, por parte do Contratante, das obrigações contratuais ou regulamentares. A falta de pagamento, por mais de 30 (trinta) dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do Contratante.

III – Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

§1º – Em caso de rescisão por culpa do Contratante o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado Contrato De Permanência (Termo De Fidelidade).

§2º – Ao término do contrato o Contratante deverá devolver à Contratada todos os equipamentos cedidos e/ou dados em comodato, a qualquer título, durante a duração do Plano De Acesso escolhido.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – A Contratada não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem seu controle.

§1º – O Contratante é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

§2º – O Contratante requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a Contratada em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

3º – A responsabilidade da Contratada relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos comprovados. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da Contratada está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo De Contratação e respectivo Plano De Serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - O presente contrato poderá ser firmado, tendo, portanto, validade, com a assinatura do Termo De Contratação, envio/recebimentos de e-mail, preenchimento de cadastro online no site da Contratada ou qualquer outro meio eletrônico pela Contratada disponibilizado. O Termo De Contratação poderá ser formalizado de forma eletrônica ou através de assinatura direta do Contratante no Termo De Contratação. Tal escolha fica a critério da Contratada.

§1º – O pagamento de qualquer quantia, pelo Contratante, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão e concordância ao mesmo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – O Contratante declara que tem conhecimento de que a Contratada é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013 e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) a Contratada deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do Contratante pelo prazo de 01 (um) ano.

1º – O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do Contratante de que o uso de seus dados pessoais pela Contratada é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Termo de Contratação, nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dados pessoais decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

2º – A Contratada disponibilizará os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do Contratante, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas; quando possuir obrigação legal ou regulatória; quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei n. 13.709/2018.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – A Contratada informa, para todos os fins, as formas de contato com a ANATEL:

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

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

Atendimento Documental – Biblioteca: SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – As partes elegem o foro da comarca de Florianópolis/SC, para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

Florianópolis/SC, 18 de agosto de 2023.

PRESTADORA: NOVA ERA - TELECOMUNICAÇÕES
CNPJ: 33.597.670/0001-96

Testemunha (1)

RG n°

CPF n°

Testemunha (2)

RG n°

CPF n°