

## CONTRATO GERAL DE SERVIÇOS SCM/SVA – 2016

### DAS PARTES

**NETCERTTO INFORMÁTICA LTDA-EPP**, pessoa jurídica de direito privado, com sede e foro na Rua Paraná, 3033, Sala 03, Centro, CEP 85810-010, na cidade de Cascavel, estado do Paraná, inscrita no CNPJ 00.796.307/0001-40, Inscrição Estadual nº 90.175.688-06, PRESTADORA SCM, e/ou **VIA BR INFORMÁTICA LTDA-EPP**, pessoa jurídica de direito privado, com sede e foro na Rua Paraná, nº. 3033, Sala 02, Centro, CEP 85810-010, na cidade de Cascavel, Estado do Paraná, inscrita no CNPJ 01.497.093/0001-74, Inscr. Est. 90.175.688-06, PROVEDOR PSCI/SVA, aqui denominadas “**CONTRATADA**”, tem por justo e contratado, com o doravante denominado **ASSINANTE**, mediante assinatura de Termo de Adesão que é parte integrante do presente contrato, ou por uma das formas de adesão tácita a este contrato, as cláusulas e condições seguintes que mútua e reciprocamente outorgam e aceitam, a saber:

### QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA

A PRESTADORA é empresa autorizada pela ANATEL para prestar **Serviço de Comunicação Multimídia - SCM** através da Licença SCM Nº 57.247, conforme a Resolução ANATEL Nº 614 de 28 de maio de 2013, como definido em seu Art. 3º. A PRESTADORA pode oferecer também **Serviço de Valor Adicionado - SVA**, conforme a Lei Geral das Telecomunicações (Lei nº 9472 de 16 de julho de 1997), como definido no Art. 61, diretamente ou através de outra empresa associada como Provedor de Serviço de Conexão à Internet (PSCI) ou PROVEDOR;

### DO OBJETO DO CONTRATO

A prestação do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM, conexão de rede, e/ou SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO – SVA para acesso com a internet, doravante apenas denominado **SERVIÇO BANDA LARGA**, são realizados através de um dos planos especificados, utilizando os equipamentos, sistemas e tecnologia da CONTRATADA, interligando-os com os do ASSINANTE.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO

#### PLANO

1.1 - O serviço BANDA LARGA será prestado, conforme plano de serviço contratado pelo ASSINANTE, que poderá ser fornecido através de sinal de radiofrequência (RF) pela sua rede de rádio, ou pela sua rede de fibra óptica ou por qualquer outro meio disponibilizado pela CONTRATADA.

#### DESEMPENHO

1.2 - Na utilização da BANDA LARGA, simultaneamente, por mais de um dispositivo de rede (celular, tablete, computador, notebook, smarttv, smartwatch, etc.), a velocidade será compartilhada, podendo acarretar variação de desempenho. Em razão das características técnicas da REDE INTERNA do ASSINANTE ou dos EQUIPAMENTOS UTILIZADOS, o serviço poderá sofrer interferências que resultarão numa velocidade de navegação menor do que a contratada.

1.2.1 – O serviço BANDA LARGA é compartilhado e a velocidade do acesso é variável, garantida a taxa mínima pela CONTRATADA até o PTT (Ponto de Troca de Tráfego) mais próximo. A CONTRATADA não pode garantir a velocidade fora da sua rede, pois a internet é um conjunto de redes privadas.

1.2.2 - A CONTRATADA garante a taxa mínima da velocidade contratada até o ponto de acesso à rede disponibilizado ou adquirido pelo ASSINANTE, excetuando-se caso fortuito ou força maior, bem como fatos externos causados por terceiros ou culpa exclusiva do ASSINANTE, tais como, exemplificativamente, falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, interferência eletromagnética, vendaval, ciclones, funcionamento dos dispositivos de rede utilizado pelo ASSINANTE, estrutura interna do endereço de instalação, páginas de destino na Internet, acesso à redes congestionadas ou que apresentem lentidão de terceiros e/ou a quantidade de pessoas conectadas simultaneamente ao provedor de conteúdo, mas não limitados a estes listados.

#### PADRAO DE QUALIDADE

1.3 – Os planos de serviços BANDA LARGA são serviços destinados para uso doméstico/residencial, ou seja, para entretenimento, informação e lazer, não estando sujeito a cumprir padrões de qualidade de alta disponibilidade.

1.3.1 – A CONTRATADA aplica ao serviço BANDA LARGA um SLA/ANS (Service Level Agreement / Acordo de Nível de Serviço) utilizando como indicador uma Disponibilidade (Service Availability) de 95 %, ou seja, 346,75 dias/ano.

1.3.2 – Os serviços BANDA LARGA ou outros prestados em nível profissional, empresarial ou por atacado deverão estabelecer critérios de qualidade ou fornecimento especificados em instrumento próprio, onde as cláusulas específicas substituem as cláusulas gerais deste instrumento.

#### FRANQUIA

1.4 - O ASSINANTE terá direito a uma franquia de tráfego mensal de dados, conforme definido no plano de serviço, material informativo/publicitário, bem como no website **www.certto.com.br**.

1.4.1 - Em qualquer dos planos escolhidos pelo ASSINANTE, será garantida uma franquia mensal, não cumulativa, cujos limites serão informados ao ASSINANTE no momento da contratação e no Plano de Serviço.

1.4.2 - Esgotando-se a franquia mensal de tráfego de dados, poderá ocorrer a redução da velocidade até o final do período mensal, para a velocidade mínima do plano contratado. Tão logo se inicie o mês subsequente, a CONTRATADA restaurará a velocidade do ASSINANTE ao mesmo patamar em que foi originalmente contratada. O ASSINANTE poderá comprar franquia adicional no mês em que houve a redução por esgotamento da franquia contratada.

#### INTERRUPÇÃO

1.5 O serviço BANDA LARGA é prestado de modo contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana), salvo na hipótese de degradação ou paradas para manutenções emergenciais, interrupções preventivas ou programadas, bem como substituições de equipamentos.

1.5.1. Diante da interrupção ou degradação da qualidade do serviço na rede da CONTRATADA, superior a 30 (trinta) minutos, por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, o ASSINANTE será comunicado com antecedência mínima de 7 (sete) dias e será concedido abatimento proporcional na mensalidade. Não será concedido abatimento na hipótese de interrupção ou degradação do

serviço por motivos de força maior, caso fortuito, culpa exclusiva do ASSINANTE ou terceiro.

1.5.2 - As hipóteses de interrupção não planejada no ASSINANTE, relacionadas ao não recebimento dos sinais, serão avaliadas pontualmente pela CONTRATADA, conforme solicitação do ASSINANTE. Nesses casos pode haver a necessidade de visitas técnicas.

#### RESTRIÇÕES

1.6 - Considerando que a presente contratação é firmada para uso próprio, é vedado ao ASSINANTE comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar ou disponibilizar a terceiros, seja a que título for, quaisquer produtos ou serviços relacionados ao serviço BANDA LARGA.

1.6.1 - É vedado ao ASSINANTE disponibilizar, por meio do serviço BANDA LARGA, servidores de e-mail (SMTP), POP3, FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo), rede privativa virtual (VPN – Virtual Private Network), http, TELNET, servidores de rede ponto-a-ponto ou qualquer outra conexão entrante.

1.6.2 - A CONTRATADA poderá adotar medidas de bloqueio ou gerenciamento de tráfego que se mostrarem indispensáveis à garantia de segurança e da estabilidade do serviço e das redes que lhe dão suporte. Nesta hipótese, a CONTRATADA divulgará os critérios no website [www.certto.com.br](http://www.certto.com.br).

1.6.3 – O ASSINANTE é responsável por interferências causadas por equipamentos domésticos que utilizem frequências eletromagnéticas similares às aquelas utilizadas nos serviços prestados pela rede de rádio como por exemplo: telefones sem fio, babá eletrônica, forno de micro-ondas, etc.

#### OBRIGAÇÕES

1.7 - Constituem Obrigações do ASSINANTE: manter seus dados cadastrais e de rede devidamente atualizados junto à(s) CONTRATADA; efetuar o pagamento da fatura de prestação dos Serviços até a data de vencimento; responsabilizar-se pelas falhas ou interrupções ocorridas na prestação dos serviços, em virtude do uso inadequado de seus equipamentos, de conexões e/ou de aplicativos de software que venham a ser utilizados por força do presente contrato, ressarcindo à CONTRATADA os custos para a reativação do serviço através do pagamento das taxas de serviços extras que poderão ser acrescidas à cobrança da mensalidade.

#### RESPONSABILIDADE

1.8 - O ASSINANTE é o único responsável pela utilização inadequada do serviço, através de mensagens, aplicativos ou outros meios que possam ser considerados ilegais ou causar danos a terceiros, respondendo civil e criminalmente pelos seus atos, declarando ter pleno conhecimento dos princípios e procedimentos utilizados na rede Internet.

1.8.1 - Fica expressamente estabelecido que todas as conseqüências vinculadas à responsabilidade civil, atinente ao uso do serviço objeto deste contrato, serão de responsabilidade do ASSINANTE.

1.8.2 - A CONTRATADA não se responsabiliza por nenhum tipo de interferência eletromagnética gerada pelo ASSINANTE ou por terceiros presentes no ambiente próximo ao ASSINANTE, que causem falhas em equipamentos eletrônicos da rede do ASSINANTE ou a degradação do nível e da qualidade do serviço.

1.8.3 – O ASSINANTE está ciente que: “É crime todas as condutas envolvendo cenas de sexo explícito ou pornografia envolvendo criança ou adolescente, conforme os termos do artigo 241, 241-A, 241-B, 241-C, 241-D, 241-E,

do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8069, de 13 de julho de 1990)”.  
REQUISITOS

1.9 - Para a disponibilização e regular funcionamento do serviço BANDA LARGA, são necessários os seguintes requisitos:

a) Endereço de instalação situado em localidade atendida pela CONTRATADA (área de cobertura) e tecnicamente viável;

b) Pagamento de habilitação com o fornecimento/instalação de antena/rádio (rede de rádio) tecnicamente compatível e apto à conexão ou pagamento de habilitação com contratação em comodato/aluguel (rede de fibra óptica) de modem óptico tecnicamente compatível e apto à conexão;

c) Alimentação do equipamento de recepção de sinal de rádio ou modem óptico pelo fornecimento de um ponto de energia elétrica de 110 v (volts) com aterramento segundo a norma ABNT/NBR 5410:2004 e impedância máxima de 8 Ω (oito ohms).

d) Para rede interna WIFI equipamento com interface de conexão no padrão internacional IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) 802.11b, 802.11g, 802.11b/g ou 802.11n;

## **CLÁUSULA SEGUNDA - SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE**

2.1 - O telefone da Central de Atendimento da CONTRATADA é **0800-645-3335**, e seu endereço eletrônico é **www.certto.com.br** onde estão as demais informações sobre o serviço. O endereço da CONTRATADA é: Rua Paraná, 3033, Sala 03, Centro, Cascavel/Pr, CEP: 85.810-010.

2.2 - A regulamentação pertinente aos serviços prestados pela PRESTADORA encontra-se disponível, na íntegra, no site da ANATEL: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), no ícone “biblioteca”. A sede regional da ANATEL está no endereço: Rua Vicente Machado, 720, Batel, Curitiba-Pr, CEP: 80.420-011. O telefone da central de atendimento da ANATEL é **0800-333-2001**.

### **PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE**

2.3 – O procedimento de atendimento ao ASSINANTE é descrito a seguir:

2.3.1 – Recebimento do contato telefônico/eletônico/presencial do Assinante.

2.3.2 – Abertura de Atendimento e fornecimento de Protocolo ao Assinante.

2.3.3 – Procedimentos de verificação e solução imediata pelo atendente.

2.3.4 - Não solucionado pelo atendente, o Atendimento é encaminhado ao Supervisor para análise e posterior contato com o Assinante para conclusão.

2.3.5 – Solicitações de contestação de débitos são encaminhadas diretamente para o supervisor para análise e posterior contato com o Assinante para conclusão.

2.3.6 – O atendente pode abrir uma Ordem de Serviço para agendamento de visita técnica até o local do assinante para solução física do problema.

2.3.7 – Solucionado o problema, é encerrada a Ordem de Serviço pelo técnico e finalizado o Atendimento pelo atendente responsável.

### **ATENDIMENTO POR OUTROS MEIOS**

2.4 - Contatos realizados por meio de redes sociais (Ex: Facebook) e sites de defesa do consumidor (Ex: Reclame Aqui) serão tratados dentro da possibilidade de identificação do ASSINANTE.

2.5 – Todas as reclamações identificadas e fundamentadas serão

respondidas, mesmo que por meio das redes sociais e outras formas de publicação e comunicação na Internet. Todas as contestações destes sites e/ou publicações na internet expressas de forma ofensiva e difamatória podem ser usadas contra o agressor caso venham a ser caluniosas ou difamatórias da imagem da empresa.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – INSTALAÇÃO, HABILITAÇÃO E REPARO**

3.1 - A instalação de quaisquer Materiais ou Equipamentos para a fruição do serviço deverá ser agendada junto à CONTRATADA e realizada por técnicos próprios ou agentes credenciados da CONTRATADA, mediante o fornecimento pela CONTRATADA, dos materiais e serviços necessários ou homologação dos materiais e serviços realizados por terceiros, caso em que sua reprovação é responsabilidade exclusiva do ASSINANTE.

#### **RÁDIO E MODEM**

3.2 - Para a fruição do serviço pela REDE DE RÁDIO será necessária a instalação de um conjunto rádio/antena para recepção do sinal de RF (radiofrequência) na tecnologia 2.4 Ghz ou 5.8 Ghz (frequência), podendo vir a ser novo ou seminovo, uma fonte de alimentação e um cabo ethernet, recebido como material de uso e consumo alocado pela CONTRATADA e incluído no valor cobrado como habilitação do serviço.

3.3 - Para a fruição do serviço pela REDE ÓPTICA será necessária a utilização de um modem de tecnologia PON (fibra), podendo vir a ser novo ou seminovo, uma fonte de alimentação, um cabo ethernet, um “mini-dio” conectorizado e um “pigtail” óptico, recebido em regime de comodato/aluguel ou outra forma de contratação perante a CONTRATADA.

#### **ENDEREÇOS**

3.4 - Para a configuração do serviço BANDA LARGA, será disponibilizado ao ASSINANTE um endereço IP V4 (“Internet Protocol”) dinâmico público ou privado a escolha da CONTRATADA.

3.5 - O endereço de instalação será, exatamente, aquele informado pelo ASSINANTE no momento da contratação, não sendo permitido instalar ou ativar o serviço BANDA LARGA em um ponto de conexão situado em endereço diverso do informado pelo ASSINANTE.

#### **COBRANÇA DE HABILITAÇÃO**

3.6 - Para a instalação ser efetuada pela CONTRATADA, será cobrada a habilitação, instalação básica e/ou ativação dos serviços, de acordo com valores a serem definidos e divulgados em tabela no site [www.certto.com.br](http://www.certto.com.br) e/ou no serviço de atendimento ao consumidor (SAC). Somente serão devidos os valores definidos e divulgados previamente ao momento da contratação.

3.6.1 - A CONTRATADA poderá parcelar a cobrança da habilitação, instalação e/ou ativação, valor esse que não se confunde com o valor mensal cobrado pela prestação do serviço BANDA LARGA.

3.6.2 - A CONTRATADA, por mera liberalidade, poderá também deixar de cobrar a habilitação, instalação e/ou ativação ou ainda cobrá-las posteriormente, desde que o valor seja definido e divulgado antes da contratação.

3.6.3 - Nenhum pagamento deverá ser efetuado ao Técnico ou Pessoal Autorizado de campo, como instaladores ou técnicos de manutenção.

3.7 - Caso seja necessária a utilização de material ou serviços excedentes à

instalação básica, o ASSINANTE será informado e haverá a cobrança desses valores pela CONTRATADA.

#### **INSTALAÇÃO**

3.8 - A instalação está sujeita à análise técnica, que verificará sua viabilidade. No caso de impossibilidade de instalação, a CONTRATADA não estará obrigada a realizá-la. Eventuais valores pagos à CONTRATADA serão restituídos ao ASSINANTE.

3.8.1 - Depois de aprovada a proposta de contratação, a instalação, quando feita pela CONTRATADA, será realizada em até 15 (quinze) dias úteis, excetuando-se a ocorrência de caso fortuito, força maior, culpa exclusiva do ASSINANTE ou terceiro.

3.8.2 - Na hipótese de o ASSINANTE já possuir uma instalação com equipamento de rádio, a habilitação, instalação e/ou ativação dos serviços depende de homologação ou adequação desta instalação aos padrões técnicos da CONTRATADA, o que apenas poderá ser realizado por técnicos da CONTRATADA.

3.8.3 - A análise de viabilidade técnica, área de cobertura e atendimento, bem como os demais aspectos da instalação aplicam-se também à mudança de endereço.

3.8.4 - As condições técnicas necessárias para a prestação do serviço podem variar, no mesmo local, ao longo do tempo, devido a alterações urbanísticas, construção de redes elétricas, instalação de equipamentos que geram sinais eletromagnéticos ou presença de interferências aleatórias, entre outros, quando a continuidade dos serviços poderá ser inviabilizada tecnicamente.

#### **REPARO**

3.9 - Em caso de interrupção na utilização do serviço, por ato ou fato atribuível ao ASSINANTE, o mesmo deverá entrar em contato com a CONTRATADA e solicitar reparo técnico, que será prestado preferencialmente e gratuitamente por telefone. Caso haja necessidade de agendar uma visita técnica, esta será marcada para até 48 horas úteis subsequentes (excluindo-se feriados ou finais de semana) a partir da solicitação de reparo/manutenção e os custos ou tarifas incidentes, se houver, serão comunicadas ao ASSINANTE com antecedência;

#### **DELIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE**

3.10 - A CONTRATADA não se responsabiliza por nenhum tipo de instalação, fornecimento ou falhas em equipamentos eletrônicos ou programas para os dispositivos de rede da rede do ASSINANTE.

3.11 - Os materiais e equipamentos fornecidos na instalação necessária para a recepção do sinal de RF (Rádio Freqüência) são parte integrante da rede interna do ASSINANTE. Os equipamentos fornecidos para recepção do sinal da rede óptica são de propriedade da CONTRATADA, colocados em comodato/locação para o ASSINANTE.

### **CLÁUSULA QUARTA – VIGÊNCIA E FORMA DE CONTRATAÇÃO**

#### **VIGÊNCIA E FORMA DE CONTRATAÇÃO**

4.1 - O presente contrato tem vigência por prazo indeterminado, exceto se os termos adicionais definirem diferentemente, iniciando-se a partir da contratação dos serviços através das várias FORMAS DE CONTRATAÇÃO POR ADESÃO, conforme descrito neste instrumento e/ou com a ATIVAÇÃO E UTILIZAÇÃO do

serviço contratado.

#### CESSÃO OU TRANSFERENCIA

4.2 – É proibida a cessão ou transferência a qualquer título dos direitos ou mesmo parte dos direitos do presente contrato, sem a previa anuência das partes. Em caso de morte do titular, os direitos e deveres deste contrato transferem-se a seus herdeiros e sucessores.

#### DIREITO DE USO

4.3 – O direito de uso só é adquirido depois de cumpridas as formalidades e obrigações do presente contrato. Os códigos ou senhas utilizadas para a ativação e utilização do serviço constituem a identificação individualizada do ASSINANTE, sendo vedada sua transferência ou alienação, podendo ser alterada dentro dos critérios técnicos disponibilizados pela CONTRATADA.

#### NORMAS APLICAVEIS

4.4 – A prestação dos serviços ora contratados obedece às normas legais vigentes, implicando sua alteração e adaptação automática quando da emissão de novas disposições legais pertinentes aos serviços oferecidos.

4.5 – O presente CONTRATO GERAL DE SERVIÇOS SCM/SVA e o respectivo Termo de adesão ou adesão tácita anulam e substituem qualquer outro ato ou compromisso celebrado anteriormente entre as partes.

### CLAUSULA QUINTA – CONTRATO POR ADESÃO

#### FORMAS DE ADESÃO

5.1 - O ASSINANTE obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela CONTRATADA e mantidos disponíveis para consulta em seu site **www.certto.com.br** ou por outros meios. A concordância pelo ASSINANTE dos termos e condições do presente Contrato poderá ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas: (i) assinatura na Proposta de Adesão; (ii) aceitação pelo sistema eletrônico de televendas ou SAC; (iii) assinatura da Ordem de Serviço de Instalação; (iv) aceitação eletrônica via site **www.certto.com.br**; (v) confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado; ou (vi) pagamento de mensalidades relativas à assinatura do serviço prestado pela CONTRATADA.

#### CONTRATAÇÃO POR SOLICITAÇÃO VERBAL

5.2 - As partes acordam desde já que na contratação mediante simples solicitação telefônica/verbal, a CONTRATADA informará ao ASSINANTE sobre os termos e condições do contrato, ou indicará o endereço eletrônico **www.certto.com.br**, onde o ASSINANTE pode visualizar este Contrato.

#### CONCORDANCIA E ACEITAÇÃO

5.3 - Quando a contratação for realizada verbalmente, por telefone, a não manifestação do ASSINANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias contados da data de instalação do(s) serviço(s) ora contratado(s), será interpretada como concordância e aceitação de todos os termos e condições deste Contrato, que encontra-se disponível no endereço eletrônico **www.certto.com.br**.

#### DIREITO DE OPOSIÇÃO

5.4 - A CONTRATADA compromete-se a divulgar no site **www.certto.com.br** e/ou em outros meios de comunicação as condições do presente Contrato, ficando facultado ao ASSINANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma

fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados após a contratação. Após esse prazo, passam a vigorar plenamente todas as condições contratuais.

5.5 - A contratação dos serviços se conclui e consolida apenas com a efetiva instalação e utilização, dependendo para isso das condições técnicas necessárias.

## **CLAUSULA SEXTA – EQUIPAMENTOS PARA REDE ÓPTICA**

### **COMODATO/LOCAÇÃO**

6.1 - Os Equipamentos de propriedade da CONTRATADA, necessários à fruição do serviço prestados através da rede óptica, podendo vir a ser novos ou seminovos, são cedidos em regime de comodato/locação. A definição da oferta para comodato ou locação é atribuição exclusiva da apresentação de planos de serviços feita pela CONTRATADA.

### **VALOR DA HABILITAÇÃO**

6.2 - No sistema de comodato/locação, o ASSINANTE pagará o valor de habilitação, instalação e/ou ativação específica conforme o modelo dos equipamentos cedidos, de acordo com a tabela vigente divulgada no site [www.certto.com.br](http://www.certto.com.br) e no SAC, e poderá optar por assumir compromisso de permanência mínima de 12 (doze) meses, conforme previsto no TERMO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE.

### **GUARDA DOS EQUIPAMENTOS**

6.3 - Os Equipamentos deverão permanecer no local de instalação, assumindo o ASSINANTE inteira responsabilidade pela guarda e conservação dos Equipamentos cedidos, não podendo utilizá-los para fim diverso do contratado, nos termos do item 2.5 e demais regras deste contrato. Na hipótese de os Equipamentos virem a ser danificados, o ASSINANTE deverá arcar com o custo de substituição ou reparo, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil.

6.4 - Os Equipamentos cedidos em comodato/locação observarão as características técnicas utilizadas na prestação do serviço de BANDA LARGA, podendo haver substituição em caso de necessidade decorrente de alteração ou evolução tecnológica.

### **SUBSTITUIÇÃO E DEVOLUÇÃO**

6.5 - Sendo necessária a habilitação de um novo Equipamento em substituição ao inicialmente recebido em comodato pelo ASSINANTE deverá haver a devolução do antigo Equipamento à CONTRATADA.

6.6 - Ocorrendo a rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o ASSINANTE deverá devolver os Equipamentos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, devendo agendar a devolução no SAC.

### **MULTA PUNITIVA OU COMPENSATORIA**

6.7 - O atraso pelo ASSINANTE na devolução dos Equipamentos no prazo mencionado no item 6.6. implicará o pagamento da multa (i) punitiva, no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pelo atraso; e/ou (ii) compensatória, no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais).

6.8 - Durante o período de permanência mínima prevista no TERMO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE, no caso de disponibilização de Equipamentos em comodato/locação, a rescisão antecipada ou motivada pelo ASSINANTE, ou decorrente de falta de pagamento, ensejará a cobrança de multa por Rescisão Antecipada, proporcionalmente aos meses restantes do Contrato, **sem prejuízo do**



**disposto no item 6.7.**

## **CLÁUSULA SETIMA – PLANOS DE SERVIÇOS**

7.1 - Os planos dos serviços BANDA LARGA serão apresentados em materiais publicitários e amplamente divulgados ao público, publicados no endereço **www.certto.com.br**, assim como serviços adicionais ou acessórios poderão ser prestados por contratação em termo à parte.

### **ALTERAÇÃO DE PLANOS**

7.2 – O plano contratado poderá ser alterado mantendo-se as condições mínimas do contrato. Nas alterações de plano será ajustada a mensalidade do mês da mudança proporcionalmente aos valores dos dias utilizados em cada plano. Qualquer outra facilidade será liberalidade da CONTRATADA e não caracterizará direito adquirido do assinante.

7.3 - Estando em dia com as mensalidades, o ASSINANTE poderá solicitar a alteração para qualquer Plano de Serviço vigente. Em nenhuma hipótese, o ASSINANTE poderá alterar ou retornar para Planos de Serviços que deixem de ser oferecidos pela CONTRATADA.

7.3.1 - Caso o ASSINANTE tenha assumido compromisso de Permanência/Fidelidade, definido em instrumento contratual próprio, e solicite a alteração para um Plano de Serviço de preço inferior ao inicialmente contratado, será considerado descumprimento contratual, possibilitando à CONTRATADA a cobrança da diferença dos valores das mensalidades e/ou das promoções de adesão ou habilitação (campanha promocional de aquisição) entre o Plano de Serviço inicialmente contratado e o novo Plano de Serviço.

## **CLÁUSULA OITAVA – PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

O preço a ser pago mensalmente pelos serviços contratados é aquele escolhido conforme apresentado na TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS, ou outro pactuado diretamente entre as partes.

### **CONTA DE SERVIÇOS**

8.1 – A **CPS (Conta de Prestação de Serviço)** é calculada para um período de vigência (mês do serviço), que inicia no primeiro dia após a data do vencimento escolhida e termina na data de vencimento do mês subsequente. O pagamento é antecipado ao uso.

### **BOLETO DE COBRANÇA**

8.2 - No primeiro vencimento será adicionado o valor proporcional aos dias restantes do período anterior, contados da data de ativação até a primeira data de vencimento. O boleto de cobrança estará a disposição do ASSINANTE com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência da data de vencimento, incluindo tributos e demais encargos, conforme legislação em vigor.

### **2º VIA ELETRONICA**

8.3 - O título de cobrança mensal dos serviços que compõe a CPS (Conta de Prestação de Serviços) será enviado via correio, via e-mail e/ou via SMS, assim como estará disponível em 2ª via eletrônica no endereço eletrônico da CONTRATADA, **www.certto.com.br**, sendo disponibilizado mensalmente.

### **NÃO RECEBIMENTO DA FATURA**

8.4 - O não recebimento da Conta de Prestação de Serviço no endereço indicado pelo ASSINANTE não o isenta do devido pagamento do(s) Serviço(s) contratado(s) na CONTRATADA, devendo este contatar a empresa para informar-se sobre o pagamento.

#### **DATA BASE PARA ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS**

8.5 - As tarifas da TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS têm como data base o mês de janeiro e será reajustado de acordo com o índice de variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços) apurado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV a cada período de 12 (doze) meses.

8.6 - Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, os preços dos serviços podem ser reajustados quando houver reajustes dos serviços de telecomunicações utilizados para a prestação dos serviços, a qual os ASSINANTES estão vinculados, independente da data de adesão ao serviço, ou na menor periodicidade que venha a ser permitida pela legislação, conforme o art. 69 da Resolução nº 614/2013.

8.7 - Ato ou fato atribuível ao ASSINANTE que possa importar em interrupção dos serviços não o isentará do pagamento do(s) serviço(s) contratado(s) e disponibilizado (s), até a data do efetivo cancelamento pela CONTRATADA.

### **CLAUSULA NONA – INADIMPLÊNCIA E MORA**

O não pagamento da CPS no vencimento sujeitará o ASSINANTE a:

9.1 - Interrupção da prestação do serviço de BANDA LARGA, a partir do 5º (quinto) dia após o vencimento da fatura.

9.2 - Juros de mora de 0,28% ao dia (8,3 % ao mês), mais multa de 2% (dois por cento) devida a partir do dia seguinte ao do vencimento, calculada sobre o valor da conta acrescida da compensação financeira.

9.3 - Após o prazo de 30 (trinta) dias o título poderá ser colocado em cobrança judicial e o ASSINANTE inscrito em órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA), assim como os recursos (códigos e senhas) dos serviços contratados poderão ser utilizado para outro ASSINANTE.

9.4 - As hipóteses acima obedecerão aos prazos de acordo com as disposições legais; a CONTRATADA poderá também realizar a cobrança dos valores e encargos moratórios decorrentes do atraso.

### **CLÁUSULA DECIMA – DIREITOS E DEVERES (CONTRATADA E ASSINANTE)**

Os direitos e deveres da CONTRATADA e do ASSINANTE são estabelecidos pelos artigos dos Capítulos III e IV do Título IV do Anexo da Resolução 614/2013 da ANATEL:

#### ***CAPÍTULO III - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (Resolução 614/2013)***

*Art. 41. Constituem direitos da CONTRATADA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:*

*I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,  
II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.*

*§ 1º A CONTRATADA, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.*

*§ 2º 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.*

*Art. 42. Quando uma CONTRATADA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra CONTRATADA de SCM ou de CONTRATADAS de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.*

*Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da CONTRATADA contratante.*

*Art. 43. A CONTRATADA deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.*

*Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da CONTRATADA de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.*

*Art. 44. A CONTRATADA deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.*

*Art. 45. A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.*

*Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a CONTRATADA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.*

*§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.*

*§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.*

*§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.*

*§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.*

*Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as CONTRATADAS de SCM têm a obrigação de:*

*I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;*

*II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela CONTRATADA em*

*relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;*

*III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;*

*IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;*

*V - 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;*

*VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;*

*VII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das CONTRATADAS, 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;*

*VIII - tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;*

*IX - tornar disponíveis ao Assinante 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 técnico comprovada;*

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

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

*XII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;*

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

*XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,*

*(XV - manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.*

*Parágrafo único. As CONTRATADAS devem proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.*

*Art. 48. A CONTRATADA deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.*

*Art. 49. A CONTRATADA que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.*

*Art. 50. A CONTRATADA deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.*

*Parágrafo único. A CONTRATADA de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.*

*Art. 51. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas*

*tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.*

*Art. 52. A CONTRATADA deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.*

*Parágrafo único. A CONTRATADA deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.*

*Art. 53. A CONTRATADA deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.*

*Art. 54. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a CONTRATADA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.*

*Parágrafo único. Na contratação de que trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas CONTRATADAS de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.*

*Art. 55. A CONTRATADA, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.*

#### **CAPÍTULO IV - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES (Resolução 614/2013)**

*Art. 56. O Assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:*

*I - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;*

*II - à liberdade de escolha da CONTRATADA;*

*III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;*

*IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;*

*V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;*

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

*VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;*

*VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;*

*IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;*

*X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;*

*XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela CONTRATADA;*

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

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

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

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

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

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

*XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;*

*XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,*

*XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da CONTRATADA, em até dez dias.*

*Art. 57. Constituem deveres dos Assinantes:*

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

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

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

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

*V - somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;*

*VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da CONTRATADA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e, (R*

*VII - indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.*

*Art. 58. Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 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 Assinantes do SCM.*

## **CLÁUSULA DECIMA-PRIMEIRA – RESCISÃO, ENCERRAMENTO E SUSPENSÃO**

11.1. O ASSINANTE poderá solicitar o cancelamento imediato dos serviços, sem prejuízo de obrigações relativas a eventual contratação com compromisso de permanência mínima e conforme dispor a legislação vigente, por comunicação direta à CONTRATADA, por atendimento telefônico através do SAC ou por outro meio definido em norma ou lei específica. Serão desativados os códigos de acesso e os e-mails disponibilizados, sem qualquer direito a indenização de ambas as partes.

11.1.1. A CONTRATADA também poderá rescindir o presente contrato, motivadamente, todavia, deverá necessariamente comunicar tal fato ao ASSINANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos da legislação vigente.

## DÉBITOS PENDENTES

11.2. Caso o ASSINANTE tenha obrigações pendentes junto à CONTRATADA, serão necessários entendimentos entre as partes para obtenção de plena quitação. O cancelamento do Plano de Serviço não isenta o ASSINANTE do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere plena quitação.

11.3. Durante o período de permanência mínima decorrente de benefício promocional, conforme o TERMO DE FILDELIDADE, a rescisão antecipada ou motivada pelo ASSINANTE, ou decorrente de falta de pagamento ensejará a cobrança correspondente ao valor do benefício inicialmente concedido, de forma proporcional ao período efetivamente cumprido, que poderá ser acrescida da multa prevista no termo acima mencionado.

### RESCISÃO POR IMPOSSIBILIDADE TÉCNICA

11.4. O presente Contrato também poderá ser rescindido imediatamente caso não existam, ou deixem de existir, condições técnicas para a prestação do serviço, bem como na impossibilidade da prestação do serviço com a qualidade mínima.

11.5. Fica desde já acordado entre as partes que, caso surja qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar que proíba e/ou inviabilize, de alguma forma, a prestação de serviços pela CONTRATADA, o presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

### RESCISÃO POR MAU USO

11.6. Constitui situação de rescisão, imediata, por justa causa a utilização de práticas que afrontem a lei, os usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, a Propriedade Intelectual ou o Direito Autoral, a invasão de privacidade ou ofensa à honra ou qualquer outro direito de terceiros, a tentativa ou acesso de banco de dados ou sistema informatizado das partes ou de terceiros, a tentativa ou efetiva violação de senhas de terceiros, o envio de mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes, bem como a disseminação de vírus, cavalos de tróia, spywares ou similares de qualquer natureza.

### RESTABELECIMENTO

11.8. O restabelecimento dos serviços, antes da rescisão, será condicionado ao pagamento dos valores pendentes, bem como do valor da reconexão dos sinais, se houver, disponível para informação no site [www.certto.com.br](http://www.certto.com.br) e no SAC.

11.9. Após a rescisão do Contrato, o ASSINANTE que desejar a prestação do serviço de BANDA LARGA deverá firmar nova contratação, sujeitando-se às condições vigentes à época, inclusive poderá ser cobrada nova taxa de adesão, habilitação, instalação básica e/ou ativação dos serviços.

11.10. Sendo o ASSINANTE pessoa jurídica, o presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente na hipótese de decretação ou pedido de autofalência, bem como requerimento de recuperação judicial.

### SALDO DEVEDOR

11.11 - O cancelamento depende do pagamento do saldo devedor do serviço de BANDA LARGA, pois o ASSINANTE responde pela tarifa do serviço até o efetivo encerramento do contrato.

11.12 – Estando pagas todas as mensalidades, o ASSINANTE poderá utilizar o serviço de BANDA LARGA até o final do período pago, não tendo direito à

devolução de valores parciais de períodos futuros.

11.13 – Existindo pendências financeiras de períodos anteriores, o cancelamento definitivo dependerá da quitação dos débitos. A continuidade da utilização do serviço de BANDA LARGA implica na concordância de pagamento de novo período de uso.

#### **SUSPENSÃO TEMPORÁRIA**

11.14 - O Assinante adimplente pode requerer à CONTRATADA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço de BANDA LARGA, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço de BANDA LARGA contratado no mesmo endereço.

### **CLAUSULA DECIMA-SEGUNDA – CONDIÇÕES FINAIS**

#### **CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR**

12.1 - Os casos fortuitos e de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro, especialmente em caso de problemas na obtenção de autorizações de Prefeituras e condomínios necessárias para a instalação e/ou prestação dos serviços, que impeçam, temporariamente ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer dessas obrigações, bem como condições e interferências climáticas, no caso de serviços prestados com utilização de radiofrequência.

#### **PERDAS E DANOS**

12.2 - Nas relações envolvendo consumidor pessoa jurídica, a CONTRATADA não responderá por perdas e danos, lucros cessantes, dano emergente ou insucessos comerciais advindos de falhas havidas no serviço de BANDA LARGA objeto deste Contrato, conforme disposição estatuída na parte final no artigo 51, inciso I, do CDC.

12.3 – O gerenciamento e configuração da rede de acesso será responsabilidade da CONTRATADA, que utilizará sempre os critérios de estabilidade, segurança e isonomia no fornecimento dos serviços e recursos da rede para os ASSINANTES.

#### **NOVOS PRODUTOS**

12.4 - A CONTRATADA reserva-se no direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer novos bens e serviços aos ASSINANTES. A CONTRATADA não estará obrigada a substituir os equipamentos disponibilizados por outros de tecnologia mais recente.

### **FORO**

Fica eleito o Foro da Comarca de Cascavel/Pr, para todas as ações e feitos judiciais decorrentes deste contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja. Este contrato encontra-se registrado no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Cascavel-Pr, sob o nº 0201272, Livro B-1726, fls 037/045.

Cascavel, 04 de janeiro de 2016.



REPRESENTANTES LEGAIS:

---

Netcerto Informatica Ltda-EPP  
Luis Roberto Zart Olanyk  
CPF: 649.076.439-34

---

Netcerto Informatica Ltda-EPP  
Anderson De Luca  
CPF: 881.286.289.68

---

Via BR Informatica Ltda-EPP  
Ana Paula Tomasini Grande  
CPF: 940.569.949-00

---

Via BR Informatica Ltda-EPP  
Nadia Maria Fellini De Luca  
CPF: 020.325.329-99

TESTEMUNHAS:

---

Amanda Loschi de Paiva  
CPF: 376.173.988-58

---

Luis Fernando Delalibera da Rosa  
CPF: 098.594.219-77