CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA

Razão Social: **MegaMaster Internet & Telecom LTDA ME**		
CNPJ: **20.600.917/0001-34**	Inscrição Estadual: **083.040.69-2**	Autorização ANATEL: **N° 2152/2015**
Endereço: **Rua 29 de Março, n° 80 – 2° Andar**		Bairro: **Centro**
Cidade: **Ibatiba**	Estado: **ES**	CEP: **29.395-000**
Telefone (SAC): **(28) 3543-0682 / 99940-7003**	Site: **www.meganetfibra.net.br**	E-mail: **falecom@meganetfibra.net.br**

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, doravante denominado "***USUÁRIO***", como tal definido, o **USUÁRIO** que mediante uma das formas alternativas de adesões descritas no presente Contrato, aceita os termos e condições deste instrumento, conforme identificado(a) no **TERMO DE ADESÃO, CONTRATO DE PERMANÊNCIA,** ou outra forma alternativa de adesão que venham a se submeter este instrumento.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1. Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes considerações e definições:
1.1 **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede a Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2° Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h ás 20h;
1.2 **USUÁRIO**: pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA** para fruição do **SCM**;
1.3 **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)**: Departamento da **PRESTADORA** responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao **USUÁRIO**.
1.4 **PLANO DE SERVIÇO**: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ás 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;
1.5 **PRESTADORA:** pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo;
1.6 **SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA)**: quando aqui referidos, independente o número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços também objetos deste Contrato, executados exclusivamente pela **PRESTADORA**, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), a **USUÁRIOS** dentro de uma área de prestação dos serviços;
1.7 **CONTRATO DE PERMANÊNCIA:** quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a **FIDELIZAÇÃO DO USUÁRIO** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **USUÁRIO** de determinados **BENEFÍCIOS** na contratação dos serviços;
1.8 **TERMO DE ADESÃO**: quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE ADESÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **USUÁRIO** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente "***CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM***", acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, sem qualquer prejuízo às normas da Anatel, ou qualquer demais dispositivos das legislações vigentes, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela **PRESTADORA** em favor do **USUÁRIO**, dos **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, a serem disponibilizados nas dependências do **USUÁRIO**, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Bem como, torna disponível ao **USUÁRIO**, o serviço de transporte e oferta de capacidade

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

de transmissão e recepção de sinais digitais na rede INTERNET, mediante utilização da rede de comunicações e distribuição de sinal da **PRESTADORA**.

2.2 A prestação do **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** será realizada direta e exclusivamente pela **PRESTADORA**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela **Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, nos termos do Ato Autorizador n.º 2152, de 31/03/2015 e TERMO PVST/SPV Nº 53500.027268/2014 da **ANATEL**.

2.3 A prestação do **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 73/98; do Regulamento dos **Serviços de Comunicação Multimídia**, anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), n° 632 de 07 de Março de 2014, anexo à Resolução **ANATEL** n.º 632/2014; do Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei n° 8.078 de 11 de Setembro de 1990; da Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - lei n° 9.472 de 16 de Julho; e demais normas aplicáveis.

2.4 A qualificação completa do **USUÁRIO**; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo **USUÁRIO** pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, serviço de valor adicionado, instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

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

2.6 Os serviços de conexão à internet e **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

2.7 Quando da assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE ADESÃO**, o **USUÁRIO** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

2.8 Caso seja do interesse do **USUÁRIO** se valer de determinados benefícios ofertados pela **PRESTADORA**, este deverá pactuar com as **PRESTADORA**, separadamente, um **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **USUÁRIO** e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o **USUÁRIO** deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **USUÁRIO** em caso de rescisão contratual antecipada.

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

2.3 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **USUÁRIO** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

Parágrafo Único. A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **PRESTADORA** de Pequeno Porte (PPP), estando assim, ISENTA de determinadas obrigações previstas nas Resoluções n° 61412013, n° 632/2014 e n° 574/2011.2.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão ao presente Contrato pelo **Parágrafo Único** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** do **TERMO DE ADESÃO** impresso;

3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** do **TERMO DE ADESÃO**;

3.1.3 Por meio da **UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**, por período superior a 07 (sete) dias, contados a partir da instalação dos equipamentos no endereço indicado pelo **USUÁRIO** no ato de solicitação dos serviços via chat, ou telefone oficial da **PRESTADORA**;

3.1.4 Por meio de **PAGAMENTO PARCIAL OU TOTAL,** via boleto bancário, via depósito em Conta Corrente, via Cartão de Crédito/Débito, via PicPay, via Débito em Conta Corrente, etc., ou outro meio idôneo de pagamento seja na forma digital ou não, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **PRESTADORA.**

Parágrafo Único. Por meio da **ASSINATURA, ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO, UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ou PAGAMENTO PARCIAL OU TOTAL**, o **USUÁRIO** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes ao **PLANO DE SERVIÇO**, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo, dando por certo e justo os termos desse contrato e seus acessórios.

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

4. CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

4.1 São direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei n° 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os descritos no **TERMO DE ADESÃO** para prestação do serviço:

4.1.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

4.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1° A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a **ANATEL** e os **USUÁRIOS** pela prestação e execução do serviço;

§2° A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a **ANATEL**.

4.1.3 Conceder, a seu critério, benefícios e/ou realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios e objetivos.

4.2 Constituem obrigações da **PRESTADORA**:

4.2.1 Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações da **PRESTADORA**, localizado no endereço do **USUÁRIO**, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do **PLANO DE SERVIÇO**;

4.2.2 A **PRESTADORA**, disponibilizará o serviço ofertado ao **USUÁRIO, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana**, durante a vigência deste contrato, podendo, eventualmente, sofrer interrupções devido a:

a) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso;

b) casos fortuitos ou força maior;

c) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços;

d) falta de fornecimento de energia elétrica para a prestação do serviço por parte da **PRESTADORA**;

e) ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento.

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

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

§2° O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **USUÁRIO**;

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

4.2.5 A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou quaiquer outro meio, que o **USUÁRIO** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;

4.2.6 As informações solicitadas pelo **USUÁRIO** devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações encaminhadas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir da sua comunicação via **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC);**

4.2.7 As solicitações de serviço que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento via **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)**;

Parágrafo Único. Excetuam-se das disposições do item anterior as solicitações de instalações, reparo ou mudança de endereço, as quais devem atender ao prazo disposto na regulamentação aplicável a cada caso.

4.3 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS de SCM** têm a OBRIGAÇÃO de:

4.3.1 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 sua rede;

4.3.2 Tornar disponíveis ao **USUÁRIO**, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

4.4. Configurar, supervisionar, manter e controlar o **PLANO DE SERVIÇO**, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de conexão do equipamento que terminará por fazer a interconexão dos servidores da **PRESTADORA**, até o endereço do **USUÁRIO**.

4.5 A **PRESTADORA** deve tornar disponível ao **USUÁRIO**, anteriormente à contratação, informações relativas a preços e condições de utilização do serviço, ou ainda, os motivos que possam vir a afetar a velocidade contratada.

4.6 Entregar ao **USUÁRIO** cópia do Contrato de Prestação do SCM contendo o **PLANO DE SERVIÇO** contratado;

Parágrafo único: Caso a contratação tenha se dado por Atendimento Remoto, a **PRESTADORA** poderá enviar ao **USUÁRIO** os documentos do caput (item 4.6) através de mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, ou ainda, disponibilizar via Endereço Virtual Eletrônico: http://www.meganetfibra.net.br.

4.7 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quarta e no contrato celebrado com o **USUÁRIO**, pertinentes à prestação do serviço e a operação da rede;

4.7.1 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

4.8 Prestar à **ANATEL**, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de **USUÁRIOS** e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros indicadores de

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

qualidade, bem como franquear aos representantes da **ANATEL** o acesso ás suas instalações ou à documentação quando solicitado;

4.8.1 Manter atualizados, junto à **ANATEL**, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

4.8.2 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

4.8.3 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações dos **USUÁRIOS**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos **USUÁRIOS**.

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

4.8.4 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **USUÁRIO,** será formalizada por: chamada telefônica; aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal; mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail); web chat; SMS; correspondência postal (via Correios), ou ainda, entrega pessoalmente.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

5.1 Constituem *DIREITOS* do **USUÁRIO**:

5.1.1 Utilizar o **PLANO DE SERVIÇO** através dos equipamentos colocados eventualmente à sua disposição, ou através de equipamentos de uso próprio, somente em um ponto de conexão, para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual imediata, sem aviso prévio livre de qualquer responsabilidade de perdas e danos para a **PRESTADORA;**

5.1.2 A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do **PLANO DE SERVIÇO**;

5.1.3 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;

5.1.4 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;

5.1.5 A inviolabilidade e ao segredo 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;

5.1.6 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual se aplica o disposto na Cláusula Décima Sexta do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4° da Lei Geral de Telecomunicações, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

5.1.7 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

5.1.8 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de 5 dias úteis;

5.1.9 A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

5.1.10 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra **a PRESTADORA**, junto à **ANATEL**, cujo endereço está indicado na Cláusula Primeira desse contrato, ou aos organismos de defesa do consumidor;

5.1.11 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

5.1.12 A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou desacordo celebrado com a **PRESTADORA**;

5.1.13 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;

5.1.14 A obter sem ônus, mediante solicitação, desde que NÃO esteja inadimplente, a suspensão temporária uma única vez, a cada período de 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias do serviço prestado, nos termos da regulamentação especifica (Resolução **ANATEL** de número 614 de 28/05/2013);

5.1.15 A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis ás contratações com prazo de permanência;

5.1.16 De receber cópia do **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, bem como o **PLANO DE SERVIÇO** contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

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

5.1.18 Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

5.1.19 A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
5.1.20 A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
5.2 Constituem *DEVERES* do **USUÁRIO**:
5.2.1 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do **PLANO DE SERVIÇO** no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **PRESTADORA**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão da **PRESTADORA**, cumprindo os procedimentos técnicos indicados;
5.2.2 Permitir o acesso da **PRESTADORA** ou de terceiros que esta venha a indicar, sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou troca de equipamentos;
5.2.3 O conteúdo de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza que são protegidos pela legislação brasileira, tratados e convenções internacionais que objetivam tutelar a propriedade intelectual e os direitos autorais, não deverão ser transmitidos, emitidos ou recebidos pelo **USUÁRIO** sem autorização prévia do detentor dos direitos autorais;
5.2.4 Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **PRESTADORA**, ou autorizar, desde já, que ela 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 seu **PLANO DE SERVIÇO**;
Parágrafo Único. Caso o USUÁRIO se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 10 (dez) dias, independente de quaisquer procedimentos judiciais, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie;
5.2.5 Comunicar ás autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por qualquer PRESTADORA de serviço de telecomunicações;
5.2.6 Cumprir as obrigações fixadas no **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
5.2.7 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;
5.2.8 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;
5.2.9 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;
5.2.10 O **USUÁRIO** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;
5.2.11 É VEDADO ao **USUÁRIO** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do **USUÁRIO** de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;
5.2.12 O **USUÁRIO** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuizo da responsabilização civel e penal;
5.2.13 A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar uma notificação para o **USUÁRIO**, seja por meio eletrônico (e-mail), ou web chat, ou telefônico, a qual exigirá a retratação do **USUÁRIO** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da notificação;
5.2.14 O **USUÁRIO** fica ciente desde já que, a área da *Central do Assinante* em www.meganetfibra.net.br vinculadas ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail), mensagens via SMS, e web chat, serão um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **USUÁRIO**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **USUÁRIO** de toda e qualquer particularidade inerente ao(s) serviço(s) contratado(s), assim como outras informações que entender de interesse reciproco;
5.2.15 **O USUÁRIO fica ciente desde já que toda a comunicação entre USUÁRIO e PRESTADORA, além das elencadas no item 5.2.14, referente ao serviço contratado (Exemplos: solicitação de assistência técnica, reclamação, comunicação de problemas no serviço prestado, requerimentos de suspensão do serviço, rescisão contratual, etc.) deverá ser encaminhada, exclusivamente, ao SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC), cujos meios de comunicação ofertados estão indicados na cláusula 11 desse contrato**;
5.2.16 O **USUÁRIO** fica ciente desde já que toda a comunicação que NÃO seja realizada via **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)** não poderá ser considerada para efeitos de registro e solução de eventuais reclamações;
5.2.17 O **USUÁRIO** é única e exclusivamente responsável:

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

5.2.17.1 pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos e/ou cabos da **PRESTADORA** que estejam instalados nas dependências do **USUÁRIO**, em razão da incorreta utilização dos serviços, incorreta instalação de algum software e/ou utilização de sistema incompatível com as especificações técnicas definidas pela **PRESTADORA**;
5.2.17.2 pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **PRESTADORA**, na ocorrência das referidas hipóteses.
5.3 O **USUÁRIO** não poderá utilizar o seu **PLANO DE SERVIÇO** para:
5.3.1. Instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade web;
5.3.2. Tentar obter acesso ilegal a quaisquer sistemas de terceiros propagando vírus, "worms", ou "cavalos de Tróia", e/ou alterar/copiar arquivos, ou ainda obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização.
Parágrafo Único. ***É vetado a comercialização de outros pontos de acesso fora do perímetro da residência/empresa, independente da obtenção de lucro ou não.***

6. CLÁUSULA SEXTA – DAS CARACTERÍSTICAS DO PLANO DE SERVIÇO

6.1. O **PLANO DE SERVIÇO** será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) existência de franquia de consumo; (vii) disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou dinâmico; (viii) valores a pagar; (ix) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da **PRESTADORA.** Os parâmetros poderão estar presente TODOS em um **PLANO DE SERVIÇO,** ou somente os que forem julgados necessários pela **PRESTADORA.**
6.2 A escolha do usuário por seu **PLANO DE SERVIÇO,** estará indicada no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo **USUÁRIO**. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidade ocorridas em razões de fatores externos, alheios a sua vontade, tais como destino na Internet e quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo em serviços fora da rede da **PRESTADORA**, entre outros. Por características intrínsecas à rede Internet, não há garantia quando a origem ou destino dos dados transmitidos ou recebidos ocorrer em redes de terceiros.
6.3 Caso o **USUÁRIO** tenha interesse em alterar o seu **PLANO DE SERVIÇO** no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro **TERMO DE ADESÃO** entre as partes, presencial ou de forma eletrônica, com a especificação do novo **PLANO DE SERVIÇO** aderido pelo **USUÁRIO**. Não serão permitidas alterações no **PLANO DE SERVIÇO** solicitadas por **USUÁRIOS** que não estejam em dia com suas obrigações contratuais.
6.4 Em caso de alteração do **PLANO DE SERVIÇO** que resultar na redução dos valores pagos à **PRESTADORA** durante a vigência do contrato, fica o **USUÁRIO** sujeito à multa prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, caso assinado (ou renovado) pelo **USUÁRIO**, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.
6.5 Para a configuração do **PLANO DE SERVIÇO** a **PRESTADORA** atribuirá ao **USUÁRIO** um endereço IP ("Internet Protocol") fixo ou dinâmico, e a mesma se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o endereço IP atribuído ao **USUÁRIO** (quando for IP dinâmico). Caso seja fixo, deverá avisar antecipadamente ao **USUÁRIO**.
6.6 O **USUÁRIO** poderá utilizar o **PLANO DE SERVIÇO** para a realização de até 01 (uma) conexão simultânea (PPPoe, IPoe, Hotspot, ou IP Fixo).
6.7 O **PLANO DE SERVIÇO** disponibilizado ao **USUÁRIO**, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução **ANATEL** nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do **USUÁRIO**, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii) valor da mensalidade de cada serviço; (iii) critérios de cobrança; e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável.
6.8 O **USUÁRIO** entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada ou emergencial, dificuldades técnicas ou outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**. As interrupções do **PLANO DE SERVIÇO** causadas por falha nos equipamentos do **USUÁRIO**, falta de energia elétrica no endereço do **USUÁRIO**, perda da configuração efetuada pela **PRESTADORA** ou quaisquer outras causadas pelo **USUÁRIO** ou outros, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **PRESTADORA** prevista nesse contrato.
6.9 O uso do **PLANO DE SERVIÇO** é limitado a cada unidade condominial do **USUÁRIO**, constituindo infração contratual passível de rescisão automática o compartilhamento da conexão ou estabelecimento de pontos adicionais.
6.10 A **PRESTADORA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade no uso do **PLANO DE SERVIÇO** contratado, com sistemas operacionais e/ou outros softwares, sejam na versão PC, versão MOBILE, ou outro tipo de plataforma, utilizados pelo **USUÁRIO**.

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA FRANQUIA DE CONSUMO E TROCA DE PLANO DE SERVIÇO

7.1 No **PLANO DE SERVIÇO** ofertado ao **USUÁRIO** poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o **USUÁRIO** ficará sujeito à redução de velocidade em até 40% da velocidade prevista no **TERMO DE ADESÃO** contratado, até o final do mês vigente.
7.2 A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da **PRESTADORA**, começando no dia 1º até o final de cada mês.
7.3 Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução **ANATEL** 632/2014, a **PRESTADORA** não está obrigada a informar ao **USUÁRIO**, quando ocorrer, que o seu consumo está próximo a atingir a franquia contratada.
7.4 O **USUÁRIO** compromete-se ainda a não reduzir o seu **PLANO DE SERVIÇO,** ou seja, fazer um **downgrade,** por período mínimo de 6 (seis) meses, caso ele opte pelo **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** e seus benefícios ofertados. Caso o **USUÁRIO** solicite redução no seu **PLANO DE SERVIÇO**, ou seja, fazer um **downgrade** antes do prazo previsto no seu **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, o valor de seu **PLANO DE SERVIÇO** permanecerá o mesmo até que o prazo de 6 (seis) meses termine.

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS INSTALAÇÕES DO SERVIÇO E EQUIPAMENTOS DO USUÁRIO

8.1 O **USUÁRIO** entende que fica condicionada a instalação do **PLANO DE SERVIÇO** as condições climáticas locais, e a viabilidade técnica para a passagem e instalação dos cabos necessários para a conexão da rede da **PRESTADORA** com os equipamentos do **USUÁRIO**.
8.2 Qualquer obra civil eventualmente necessária para a instalação do **PLANO DE SERVIÇO**, será de única e exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO**, arcando o mesmo com todos os custos dela decorrente. E na hipótese de impossibilidade da instalação dos cabos necessários, no imóvel/localidade do **USUÁRIO**, fica suspenso o processo de instalação do **PLANO DE SERVIÇO**.
8.3 A **PRESTADORA** não autoriza em hipótese alguma, qualquer de seus funcionários ou prestadores de serviços terceirizados à abrir/alterar qualquer tipo de computador/notebook, e efetuar qualquer tipo de manutenção ou instalação de hardware e/ou software que não seja de propriedade da **PRESTADORA**. Desta forma, fica claro desde já que a **PRESTADORA** em hipótese alguma poderá ser responsabilizada a qualquer tempo por qualquer defeito e/ou problema que possa ocorrer em qualquer software e/ou hardware de propriedade do **USUÁRIO**.
8.4 A **PRESTADORA** terá garantido, desde que informado previamente ao **USUÁRIO**, o acesso a qualquer tempo, nas dependências do **USUÁRIO**, onde esteja instalado o **PLANO DE SERVIÇO**, como forma de preservação das condições contratuais e perfeita prestação do serviço. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a **PRESTADORA** poderá proceder a suspensão imediata da prestação do serviço e a rescisão do contrato, independentemente de quaisquer procedimentos judiciais e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.
8.5 A **PRESTADORA** efetuará a instalação e ativação dos serviços contratados para somente um equipamento do **USUÁRIO** (salvo redes que usam tecnologia *MESH*, instaladas e configuradas pela **PRESTADORA**), não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo **USUÁRIO**. Sendo implementada pelo **USUÁRIO** uma rede Wi-Fi (equipamento próprio), ou caso o equipamento disponibilizado pela **PRESTADORA** (em regime de COMODATO OU LOCAÇÃO) permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do **USUÁRIO** a guarda da senha correspondente, *sendo **vedada**, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo **USUÁRIO** da senha e/ou dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.*
8.5.1 É de responsabilidade exclusiva do **USUÁRIO,** as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, caso implementadas pelo **USUÁRIO**, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.
8.5.2 Caso seja constatado, por qualquer meio, que o USUÁRIO está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o USUÁRIO ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo USUÁRIO, este deverá pagar a PRESTADORA, no mínimo, 02 (duas) mensalidades adicionais, desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE ADESÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à PRESTADORA a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o USUÁRIO sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.
8.6 Em caso de implementação pelo **USUÁRIO** de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, fica o **USUÁRIO**, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a **PRESTADORA** cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

registros de conexão prevista no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), e também na Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil (**LGPD**), n° 13.709/2018 .

8.7 Em caso de solicitação pelo **USUÁRIO** de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **USUÁRIO** fica responsável pelo pagamento da taxa referente à execução do serviço, vigente à época.

8.7.1 O prazo para comunicação da solicitação de mudança de endereço, deverá ser feita com no mínimo, 30 (trinta) dias de antecipação, para possível estudo de disponibilidade e viabilidade técnica do novo endereço de instalação e ativação dos serviços.

8.7.2 Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço fornecido pelo **USUÁRIO**, e optando o **USUÁRIO** pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, caso optado e assinado (ou renovado) pelo **USUÁRIO**, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual (Art. 39, Resol. nº 614/2013 da Anatel).

9. CLÁUSULA NONA – DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

9.1 Pelos serviços de conexão à internet, o **USUÁRIO** pagará à **PRESTADORA** os valores pactuados no **TERMO DE ADESÃO,** onde se constarão também os serviços que possam vir a serem utilizados para o uso do **PLANO DE SERVIÇO,** tais como: taxa de instalação; proporcional de mensalidade (referente aos dias utilizados); mensalidade referente à disponibilização do **PLANO DE SERVIÇO** ora contratado; bem como o pagamento de eventual locação de quaisquer equipamentos, desde que assim contratado, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados, como previsto no Item 9.3 deste Contrato;

9.1.1 O **PLANO DE SERVIÇO** ofertado ao **USUÁRIO** constará no **TERMO DE ADESÃO**, logo, todas as tratativas comerciais e as condições de prestação dos serviços propostas no **PLANO DE SERVIÇO** também estarão descritas no **TERMO DE ADESÃO.**

9.2 O **USUÁRIO** pagará à **PRESTADORA** os valores pré-estabelecidos na política comercial e constante no **TERMO DE ADESÃO**, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela **PRESTADORA** nesta política comercial. Os valores referentes ao **PLANO DE SERVIÇO** ora contratado, serão cobrados a partir da data de instalação do mesmo.

Parágrafo Único: Qualquer **PLANO DE SERVIÇO** contratado, é considerado "**PRÉ PAGO**", ou seja, o **USUÁRIO** pagará o direito de uso do **PLANO DE SERVIÇO**, para depois utilizá-lo pelo período contratado.

9.3 Adicionalmente, o **USUÁRIO** ficará obrigado ao pagamento de taxas de execução de determinados serviços, de acordo com os valores vigente na época, correspondentes aos seguintes serviços:

9.3.1 Mudança de endereço do **USUÁRIO**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **PRESTADORA**;

9.3.2 Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **USUÁRIO**;

9.3.3 Mobilização de técnicos ao local onde se encontra o **PLANO DE SERVIÇO** e, caso constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **USUÁRIO**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **USUÁRIO** ou de terceiros (**visita técnica com cobrança**);

9.3.4 Mobilização de técnicos ao local onde se encontra o **PLANO DE SERVIÇO**, porém, no dia e hora marcados previamente com o **USUÁRIO** para a execução do serviço, o **USUÁRIO** não se encontrar no local e não notificar a **PRESTADORA** sua ausência previamente à execução do serviço (**visita técnica improdutiva**);

9.3.5 Retirada de equipamentos, caso o **USUÁRIO** tenha anteriormente negado o acesso da **PRESTADORA** às suas dependências;

9.3.6 Substituição de equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** danificados por má-conservação e/ou má-utilização do **USUÁRIO;**

9.3.7 Extravio ou não devolução, dos equipamentos sob a responsabilidade do **USUÁRIO**.

9.4 A **PRESTADORA** disponibilizará os documentos de cobrança por ela emitidos, acrescidos ou não, das taxas bancárias vigentes, para pagamento, através de: funcionários, escritórios de atendimento, via e-mail, via Canal de Atendimento (telefone e chat), ou através do acesso à *Central do Assinante* em www.meganetfibra.net.br, sendo descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo **USUÁRIO**.

9.5 O boleto de cobrança será entregue ao **USUÁRIO** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo **USUÁRIO** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **USUÁRIO** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **PRESTADORA** pelo seu **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)**, em qualquer dos canais de atendimento, conforme o item 4.2.4.1 deste Contrato, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO ATRASO, INADIMPLÊNCIA E CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

10.2 Caso ocorra ainda o inadimplemento após o 15º (décimo quinto) dia após a data de vencimento, escolhida e firmada no **TERMO DE ADESÃO**, a **PRESTADORA** poderá optar pelo desligamento e/ou suspensão temporária da prestação dos serviços contratados, até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos, ficando o restabelecimento dos serviços condicionado ao(s) pagamento(s) do(s) valor(es) em atraso, acrescido da multa e dos juros.
10.3 Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o **USUÁRIO** será considerado **inadimplente**, podendo neste caso, a **PRESTADORA**, iniciar, por si ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança.
10.4 O inadimplemento, total ou parcial, de quaisquer pagamentos referentes à prestação dos serviços ora contratados, acarretará necessariamente e automaticamente a suspensão e/ou cancelamento dos serviços, sem que assista ao **USUÁRIO** direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, o pagamento à **PRESTADORA** dos eventuais saldos dos preços fixados no **TERMO DE ADESÃO,** e eventualmente ainda não liquidados na ocasião da suspensão e/ou da rescisão de que trata esta cláusula.
10.4.1 Em caso de atraso superior a 45 (quarenta e cinco dias), da data do vencimento, a PRESTADORA poderá dar o presente contrato por rescindido, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos eventualmente locados e/ou em regime de comodato, se for o caso.
10.5 No caso de extinção da prestação do serviço previsto, no item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos existentes juntos à **PRESTADORA**, e mediante o pagamento de nova taxa de instalação, pela tabela vigente à época, ou seja, o **USUÁRIO** deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.
10.6 Persistindo o débito em aberto, a **PRESTADORA** reservar-se-á o direito de inscrever o **USUÁRIO** nos órgãos de proteção ao crédito, mantendo-o inscrito até que solva todas as pendências decorrentes do uso do serviço ora contratado.
10.7 A **PRESTADORA** providenciará a solicitação de exclusão dos dados do **USUÁRIO** aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.
10.8 A contestação de débito encaminhada pelo **USUÁRIO** às **PRESTADORA** via notificação ou através do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)**, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.
10.9 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **USUÁRIO**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.
10.9.1 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **USUÁRIO** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.
10.9.2 Caso o **USUÁRIO** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.
10.9.3 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **USUÁRIO**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

11.1 A **PRESTADORA** disponibilizará aos **USUÁRIOS** um **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)**, que além de outros meios de comunicação, possua ramal telefônico, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, pelo período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.
11.1.1 A **PRESTADORA** dispõe do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)**: (28) 3543-0682 e 99940-7003; Endereço Virtual Eletrônico: http://www.meganetfibra.net.br; Correio Eletrônico: falecom@meganetfibra.net.br; Web Chats; ou algum de nossos escritórios locais.
11.2 Todas as interações entre o **USUÁRIO** e o **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)** da **PRESTADORA** serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), durante o qual o **USUÁRIO** poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.
11.2.1 A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação do **USUÁRIO**, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.
11.2.2 As interações porventura feitas entre Técnicos da **PRESTADORA** em campo e o **USUÁRIO** não serão gravadas, não estando a **PRESTADORA** compelidas a gravar este tipo de interação.
11.2.3 Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo **USUÁRIO** ao **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)**, a **PRESTADORA** deverá retornar a ligação ao **USUÁRIO**, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do **USUÁRIO**, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.
11.3 O **USUÁRIO** poderá obter no endereço eletrônico: http://www.meganetfibra.net.br, todas as informações relativas à **PRESTADORA**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

do referido endereço eletrônico, o **USUÁRIO** poderá obter todas as informações referentes aos **PLANOS DE SERVIÇOS** ofertados pela **PRESTADORA**.

11.4 As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **USUÁRIO** perante a **PRESTADORA** através do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)** disponibilizado pela **PRESTADORA**. Sendo que, para cada atendimento do **USUÁRIO**, será gerado e disponibilizado ao **USUÁRIO** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

11.5 No atendimento do **USUÁRIO**, a **PRESTADORA** se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo **USUÁRIO**, a saber:

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

11.5.2 Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo **USUÁRIO**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a **PRESTADORA** se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de **USUÁRIO** sujeito a fidelidade contratual devido à assinatura (ou renovação) do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, fica o **USUÁRIO** sujeito automaticamente às penalidades previstas no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, o que o **USUÁRIO** declara reconhecer e concordar.

11.5.3 Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela **PRESTADORA** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao **USUÁRIO** no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.

11.5.4 Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a **PRESTADORA** se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, por a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

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

11.5.6 Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **USUÁRIO** à **PRESTADORA**, não especificadas nos itens 11.5.1 a 11.5.5 acima, serão atendidas pela **PRESTADORA** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

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

11.7 A **PRESTADORA** se compromete a providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da **ANATEL**, sem ônus e 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.

11.8 A **PRESTADORA**, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

11.9 A **PRESTADORA**, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os **USUÁRIOS.**

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS REAJUSTES, TRIBUTOS, CONTRIBUIÇÕES E ENCARGOS ASSEMELHADOS

12.1. O valor dos serviços poderá ser reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIPE), ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

12.2. A tolerância pela **PRESTADORA**, quanto a não aplicação do reajuste nas condições aqui estipuladas, representará mera liberdade, não podendo ser invocada em hipótese alguma como inovação contratual ou renúncia de direitos, e poderá ser exercida pela **PRESTADORA** à qualquer tempo.

12.3 A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERÇEIRA – DA VIGÊNCIA, RESCISÃO CONTRATUAL E PENALIDADES

13.1 O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE ADESÃO**, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, conforme Item 3.1, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

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

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

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

13.3.2 Permanência do **USUÁRIO** em situação de inadimplência ou infração contratual após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços;

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

13.3.4 Pela reprodução e/ou compartilhamento do **PLANO DE SERVIÇO** disponibilizado fora do perímetro da residência/empresa, independente da tecnologia e meio para o uso indevido desse compartilhamento, de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros. Importante frisar que, além de infração contratual, esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção dos serviços escolhidos e o prazo de contratação dos mesmos, podendo neste caso, ocorrer ainda, ônus adicional ao **USUÁRIO.**

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

13.4.1 Em caso de notificação expressa do **USUÁRIO** à **PRESTADORA**, a qualquer momento e sem qualquer ônus, salvo se o **USUÁRIO** estiver sujeito à fidelidade contratual, devido a assinatura (ou renovação) do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, hipótese em que a rescisão contratual antecipada sujeitará o **USUÁRIO** às penalidades previstas no referido **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

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

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

13.4.4 Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

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

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

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

13.5.1 A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **PRESTADORA**;

13.5.2 A perda pelo **USUÁRIO** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **PRESTADORA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento;

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

13.6 A **PRESTADORA** se reserva no direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **USUÁRIO** nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **USUÁRIO**, respondendo o **USUÁRIO** civil e penalmente pelos atos praticados.

13.7 No caso de descumprimento pelo USUÁRIO de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o USUÁRIO automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE ADESÃO e no PLANO DE SERVIÇO, facultando-se ainda à PRESTADORA, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

14.2 Será de responsabilidade do USUÁRIO os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ou de terceiros, bem caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ou de terceiros;

14.3 Os serviços objetos deste contrato prestado pela **PRESTADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **USUÁRIO**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **USUÁRIO**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede;

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

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

14.6 A **PRESTADORA** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do **USUÁRIO**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **PRESTADORA**.

14.6.1 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **USUÁRIO** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: Whatsapp, Telegram, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros;

14.6.2 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela impossibilidade do **USUÁRIO** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas;

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

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

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

14.9 A guarda dos Registros de Conexão do **USUÁRIO** é uma obrigação imposta a **PRESTADORA**, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da **PRESTADORA**.

14.10 Quando solicitada a disponibilização pela **PRESTADORA** dos dados e Registros de Conexão do **USUÁRIO**, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela **PRESTADORA** independentemente da aquiescência do **USUÁRIO**, não sendo considerada quebra de sigilo, e a **PRESTADORA** não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

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

14.12 A **PRESTADORA** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **USUÁRIO** ou da própria **PRESTADORA**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

PRESTADORA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

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

14.14 A **PRESTADORA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo **USUÁRIO** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** e do terceiro.

14.15. O **USUÁRIO**, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

14.16 O **USUÁRIO** reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da **PRESTADORA**, e que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio **USUÁRIO**, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, a **PRESTADORA** se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no **PLANO DE SERVIÇO**, presente no **TERMO DE ADESÃO**.

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

14.18 A **PRESTADORA** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, porém, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

14.19 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo **USUÁRIO** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

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

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO COMODATO/LOCAÇÃO E USO DE EQUIPAMENTOS

15.1 A **PRESTADORA** poderá disponibilizar ao **USUÁRIO** equipamentos para receber os serviços, tais como ROTEADORES, ROTEADORES MESH, ONU'S, ONT'S, RÁDIOS 5.8Ghz, etc., a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do **TERMO DE ADESÃO**, devendo o **USUÁRIO**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

15.1.1 O **USUÁRIO** 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 **USUÁRIO** pagar à **PRESTADORA** o *valor referencial do equipamento*, que consta no **TERMO DE ADESÃO**.

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

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

15.1.4 O **USUÁRIO** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o **USUÁRIO** deve indenizar a **PRESTADORA** pelo *valor referencial do equipamento*, em caso de furto, roubo,

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

15.2 Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **USUÁRIO** obrigado a restituir à **PRESTADORA** os equipamentos cedidos a título de *COMODATO* ou *LOCAÇÃO*, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o **USUÁRIO** pagar à **PRESTADORA** o *valor referencial do equipamento*.

15.2.1. Ocorrendo a retenção pelo **USUÁRIO** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o **USUÁRIO** obrigado ao pagamento *valor referencial do equipamento*. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 13.7 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

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

15.3 A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, a seus exclusivos critérios, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **USUÁRIO**, independentemente de prévia notificação.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

16.1 A **PRESTADORA**, a seus exclusivos critérios, poderá ofertar ao **USUÁRIO** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo como contrapartida do **USUÁRIO**, a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, parte integrante do presente instrumento.

16.2 Caso seja do interesse do **USUÁRIO** se valer de determinados benefícios ofertados pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo da **PRESTADORA**, o **USUÁRIO** deverá pactuar com a **PRESTADORA**, separadamente, um **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **USUÁRIO** e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **USUÁRIO** em caso de rescisão contratual antecipada.

16.3. O **USUÁRIO** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação ou renovação, pela celebração de um contrato com a **PRESTADORA** sem a percepção de quaiquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

16.4 Os benefícios concedidos pela **PRESTADORA** poderá corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da **PRESTADORA**.

16.5 O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** explicitará os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **USUÁRIO**.

16.6 Em caso de renovação do presente instrumento, e optando as partes pela manutenção dos benefícios antes concedidos ao **USUÁRIO**, ficam automaticamente renovado os efeitos do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** e, por conseguinte, fica automaticamente renovada a fidelidade contratual do **USUÁRIO**, conforme prazo estipulado no **TERMO DE ADESÃO**.

16.7 O **USUÁRIO** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **USUÁRIO** (conforme previsto no Item 5.1.14), ou por inadimplência ou infração contratual do **USUÁRIO**, do presente instrumento, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA CONFIDENCIALIDADE, E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

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

17.2 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br

qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

18.1 As disposições deste Contrato, seus Anexos, o **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO** refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.
18.2 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **PRESTADORA** entender necessária para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.
18.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **USUÁRIO** ou da **PRESTADORA**, conforme o caso.
18.4 O não exercício pela **PRESTADORA** de quaisquer direitos que lhes sejam outorgados pelo presente contrato, ou ainda, suas eventuais tolerâncias ou demoras quanto a infrações contratuais por parte do **USUÁRIO**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.
18.5 Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.
18.6 As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA SUCESSÃO E DO FORO

19.1 O presente contrato, obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Ibatiba, no Estado do Espírito Santo, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, qualquer estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo assim, conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

Ibatiba, 01 de Abril de 2021.

MegaMaster Internet & Telecom LTDA ME
CNPJ: 20.600.917/0001-34

CARTÓRIO 1º OFÍCIO REG. IMÓVEIS, PROTESTOS, TIT. DOC. E P. J.
COMARCA DE IBATIBA / OFICIALA: KÊNIA MARA FELIPETTO MALTA VALADARES / R. Mickell Chequer, 56
Centro – Ibatiba-ES – Cep: 29.395-000 – Telefone: (28) 3543-1709 – cartorioibatiba@bol.com.br
Protocolado sob nº 00002489 Livro A-14 em 28/04/2021
REGISTRADO sob nº **00000960**, Livro B-14 em 28/04/2021
Emolumentos: R$ 368,97 Taxas: R$ Total: R$ 459,96
Selo Digital: **021683.CSS1802.01027**
Oficiala/Escrevente Substituta/Escrevente
Consulte a autenticidade em www.tjes.jus.br
VÁLIDO SOMENTE SEM EMENDAS OU RASURAS
Kênia Maria Felipetto Malta Valadares
Escrevente Autorizado
Cartório 1º Ofício Ibatiba-ES
MALTA VALADARES

End.: R. 29 de Março, 80 – 2° Andar – Centro – Ibatiba – ES - Tel.: (28) 3543-0682 – 99940-7003
falecom@meganetfibra.net.br – www.meganetfibra.net.br