

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS

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: Nº 2152/2015
Endereço: Rua 29 de Março, nº 80 – 1º Andar		Bairro: Centro
Cidade: Ibatiba	Estado: ES	CEP: 29.395-000
Telefone (SAC): 0800 777 7147	Site: www.megamastertelecom.net.br	E-mail: falecom@megamastertelecom.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, 2º 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 às 20h;

1.2 **USUÁRIO**: assim referido neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no **TERMO DE ADESÃO** respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais 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 às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

1.5 **ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**: Área geográfica de âmbito nacional onde o serviço pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

1.6 **SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES**: é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

1.7 **PRESTADORA**: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo;

1.8 **COMPARTILHAMENTO DO ACESSO**: significa a utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores e/ou outros tipos de dispositivos distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

1.9 **SUPORTE TÉCNICO**: constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.

1.10 **VELOCIDADE DE CONEXÃO**: significa a quantidade de bits (1/8 de byte) a ser verificado entre o ponto de conexão do **USUÁRIO** (modem, roteador, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da **PRESTADORA** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **PRESTADORA** para **USUÁRIO**. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da **PRESTADORA**, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

1.11 **FRANQUIA DE TRÁFEGO (BITS) E/OU HORAS**: é o máximo de transferência em bits (1/8 de byte) ou horas

permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o **USUÁRIO** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

1.12 **IP**: é o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Network Address Translation), “Fixo” ou “Variável” a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP’s fixos e válidos ou blocos de IP’s somente é feita mediante acordo com a **PRESTADORA** e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade.

1.13 **COMODATO**: para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** ao **USUÁRIO**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **USUÁRIO**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **PRESTADORA** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

1.14 **LOCAÇÃO**: A **PRESTADORA** poderá dispor ao **USUÁRIO**, quando necessário e acordado entre as partes, bem móvel mediante o pagamento de certa quantia.

1.15 **SVA (SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO)**: correspondem a serviços considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos “SVA”, de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações. A **PRESTADORA** poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “**Combo Digital**”, ou somente “**Combo**”, os quais são disponibilizados mediante oferta combinada aos **USUÁRIOS**.

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, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS**”, 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 DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) 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 de transmissão e recepção de sinais digitais na rede INTERNET, mediante utilização da rede de comunicações e distribuição de sinal da **PRESTADORA**.

2.2 Compreende-se por prestação de Serviço de Comunicação Multimídia por parte da **PRESTADORA**, a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons

2.3 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 N.º 53500.027268/2014 da ANATEL.

2.4 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.º 632 de 07 de Março de 2014, anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; do Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei n.º 8.078 de 11 de Setembro de 1990; da Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - lei n.º 9.472 de 16 de Julho; e demais normas aplicáveis à espécie.

2.5 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**.

2.6 O **PLANO DE SERVIÇO** compõe o **TERMO DE ADESÃO**, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o **TERMO DE ADESÃO**, fica automaticamente 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 **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.7 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.

2.8 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.

2.9 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.

2.9.1 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.

2.10 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.

2.11 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

- Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei n.º 8.078 de 11 de Setembro de 1990;
- Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei n.º 9.472 de 16 de Julho de 1997;
- Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução n.º 614 de 28 de Maio de 2013;
- Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução n.º 632 de 07 de Março de 2014

Parágrafo Único. A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **PRESTADORA** de Pequeno Porte (PPP), estando assim, ISENTA de determinadas obrigações previstas nas Resoluções n.º 614/2013, n.º 632/2014 e n.º 574/2011.2.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA) E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

3.1 Pelos Serviços de Valor Adicionado, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **PRESTADORA** poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, **“COMBO DIGITAL”** e/ou somente **“COMBO”** isoladamente de **“Serviço(s) Digital(ais)”**, os quais são

disponibilizados mediante oferta aos **USUÁRIOS**.

3.2 A adesão pelo **USUÁRIO** aos serviços digitais ofertados se efetiva por meio de assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, de aceite via telefone ou online e/ou confirmação via e-mail do **TERMO DE ADESÃO** eletrônico.

3.3 A adesão aos serviços disponibilizados mediante oferta combinada não suportará o cancelamento de serviço individualmente, de modo que tal pedido não importará em qualquer abatimento na mensalidade.

3.4 O **USUÁRIO** declara e reconhece que lhe foi facultado optar, no **TERMO DE ADESÃO**, pela Adesão dos serviços isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de "**COMBO**" ou "**COMBO DIGITAL**").

3.5 O **USUÁRIO** declara ter conhecimento e reconhecer que a Adesão conjunta dos serviços, total ou parcialmente, em formato de "**COMBO**" ou "**COMBO DIGITAL**", o concedeu descontos e/ou aplicou condições comerciais mais benéficas, se comparada à Adesão isolada (avulsa) de cada um dos serviços.

3.6 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo funcionamento dos serviços digitais disponibilizados por terceiros. Outrossim, poderá disponibilizar Porta IP (Internet Protocol) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (autonomous system – AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra **PRESTADORA** que esteja alocado ao **USUÁRIO**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo **USUÁRIO**. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos, facultada a possibilidade de utilização das práticas de NAT (Network Address Translation) e CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation), com o que o **USUÁRIO** expressamente aqui.

3.7 Ficará a exclusivo critério da **PRESTADORA**:

a) definir qual(is) serviço(s) de valor adicionado, poderá(ão) ser disponibilizado(s) ao **USUÁRIO**; e

b) substituir, qualquer serviço de valor adicionado, com valor de mercado semelhante, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação ao **USUÁRIO** por e-mail ou mensagem de texto, e/ou chat, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

3.8 O **USUÁRIO** reconhece que é condição para a ativação do(s) serviço(s) de valor adicionado contratado(s) no **TERMO DE ADESÃO** que entre em contato com a **PRESTADORA** por meio do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)**, para solicitar a ativação dos serviços, momento em que será gerado pela **PRESTADORA** um número de protocolo de atendimento.

3.8.1 A ativação do(s) serviço(s) de valor adicionado, será realizado pela **PRESTADORA** como definido no **TERMO DE ADESÃO**.

3.8.2 O **USUÁRIO** reconhece que a falta de solicitação de ativação, no todo ou em parte, de qualquer do(s) serviço(s) de valor adicionado, contratados no **TERMO DE ADESÃO**, não enseja ao **USUÁRIO** qualquer direito de reclamação, compensação ou restituição de valores pagos a **PRESTADORA**, nem tampouco qualquer indenização ou responsabilidade da **PRESTADORA**.

3.9 O **TERMO DE ADESÃO** também detalhará os valores aplicáveis (quando for o caso) aos serviços contratados e forma de pagamento, dentre outras regras e condições que lhe são aplicáveis e inerentes

3.10 Os serviços de valor adicionado poderão ser prestados pela **PRESTADORA** ou poderá a **PRESTADORA** ceder a terceiros o direito da prestação, total ou parcial, a seu exclusivo critério.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA ADESÃO AOS SERVIÇOS, DO CADASTRO DOS USUÁRIOS, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO

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

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

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

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

4.1.4 Por meio de **PAGAMENTO PARCIAL OU TOTAL**, via boleto bancário, via depósito em Conta Corrente, via Cartão de Crédito/Débito, via Pix, 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.

4.2 Após o cadastramento do **USUÁRIO**, sua aceitação a este Contrato (através do **TERMO DE ADESÃO**) e a efetivação de qualquer pagamento, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade com as especificidades delineadas no **TERMO DE ADESÃO**, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

4.3 Estando o imóvel do **USUÁRIO** dentro da área de cobertura, a **PRESTADORA** promoverá a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “Ordem de Serviço”, e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **USUÁRIO** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **PRESTADORA** já se encontre ciente da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo **USUÁRIO**.

4.4 O prazo para ativação do circuito poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **USUÁRIO** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, eventos da natureza, etc.; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **PRESTADORA**.

4.5 É imprescindível a presença do **USUÁRIO** ou representante qualificado (reponsável maior de 18 anos) durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **USUÁRIO**. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **PRESTADORA** não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **USUÁRIO**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **PRESTADORA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **PRESTADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

4.6 É de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) No-break. A **PRESTADORA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **USUÁRIO**, ou aos equipamentos da **PRESTADORA**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

4.7 O meio físico entre o **USUÁRIO** e a **PRESTADORA** será de responsabilidade da empresa detentora de autorização de serviços de Telecomunicações expedida pela **Anatel**.

4.8 A manutenção do Serviço de Valor Adicionado (**SVA**) de acordo com o artigo 61, da Lei nº. 9472 de 16/07/1997 é de competência exclusiva da **PRESTADORA**.

4.9 A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, conceder ao **USUÁRIO** condição promocional para assinatura de seus serviços, cujas regras, caso existentes, estarão disponíveis no site da **PRESTADORA**, flyers promocionais, ou qualquer outra mídia física ou digital, utilizada pelo marketing da **CONTRATADA**, e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **USUÁRIO** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios, promoções e/ou lançamentos. Outrossim, a **PRESTADORA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos **USUÁRIOS**, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

4.10 O **USUÁRIO** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **PRESTADORA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta



hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **PRESTADORA**.

4.11 Para usufruir do serviço, o **USUÁRIO** deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais quais roteadores, adaptador de rede, ONU's, ONT's, switches, etc., dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços, devendo arcar com todos os custos envolvidos, salvo se ele optar por adquirir algum **PLANO DE SERVIÇO** que oferte esses equipamentos em regime de comodato e/ou locação ("equipamento em comodato" é opção ofertada como benefício no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**).

4.12 Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **USUÁRIO** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a PRESTADORA, requerendo o cancelamento de seu serviço, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

4.13 O **USUÁRIO** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **USUÁRIO** será notificado pela **PRESTADORA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **PRESTADORA** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **USUÁRIO**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

4.14 O **USUÁRIO** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **PRESTADORA**, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo consentimento do **USUÁRIO** ou ordem judicial.

5. CLÁUSULA QUINTA – DAS INSTALAÇÕES DO SERVIÇO E EQUIPAMENTOS DO USUÁRIO

5.1 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**.

5.2 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**.

5.3 A **PRESTADORA** não autoriza em hipótese alguma, qualquer de seus funcionários ou prestadores de serviços terceirizados a 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**.

5.4 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.

5.5 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.**

5.5.1 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 cabeadas ou rede Wi-Fi.

5.6 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 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.º 13.709/2018.

5.7 Toda e qualquer ativação ou respectivas mudanças de instalações, configurações ou planos solicitados pelo **USUÁRIO**, incluindo a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

5.7.1 Em caso de solicitação pelo **USUÁRIO** de alteração no endereço de instalação (mudança de endereço), 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.

5.7.2 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.

5.7.3 Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço fornecido pelo **USUÁRIO**, e optando o **USUÁRIO** pela rescisão antecipada do contrato (caso o mesmo opte pelo **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**), 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).

5.8 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.

6. CLÁUSULA SEXTA - DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

6.1 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 (salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas **PRESTADORAS** de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros), de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

6.2 A **PRESTADORA** dispõe do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC): 0800 777 7147**; Endereço Virtual Eletrônico: <http://www.megamastertelecom.net.br>; Correio Eletrônico: falecom@megamastertelecom.net.br; Web Chats; via App **MEGAMASTER TELECOM** (disponível nas plataformas para Android e IOs), ou algum de nossos escritórios/lojas locais.

6.3 O **USUÁRIO** reconhece que o **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAC)** disponibilizado pela **PRESTADORA** é o meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto à **PRESTADORA** ou quanto aos serviços prestados pela **PRESTADORA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **PRESTADORA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **PRESTADORA**, ficando o **USUÁRIO** sujeito as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

6.4 O **USUÁRIO** poderá obter no endereço eletrônico: <http://www.megamastertelecom.net.br>, todas as informações relativas à **PRESTADORA**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento.

6.5 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.

6.6 Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **PRESTADORA** terão somente o objetivo de auxiliar os **USUÁRIOS** na solução de problemas relacionados ao seu acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores), ou ao **SVA** contratado (quando for o caso), e a esclarecimentos acerca de seu cadastro.

6.7 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:

6.7.1 Em se tratando da instalação dos serviços, a **PRESTADORA** se compromete a observar o prazo de instalação conforme a cláusula 4.3 deste Contrato;

6.7.2 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;

6.7.3 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;

6.7.4 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;

6.7.5 Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **USUÁRIO** à **PRESTADORA**, não especificadas nos itens 15.7.1 a 15.7.4 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.

6.8 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**.

6.9 A conduta do **USUÁRIO**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **PRESTADORA** (na forma presencial ou virtual) não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

6.10 A responsabilidade da **PRESTADORA** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **USUÁRIO** referentes ao objeto deste contrato, não se responsabilizando, contudo, pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

6.11 A **PRESTADORA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **USUÁRIO** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

6.12 Para a realização do suporte técnico remoto (*Visita Técnica*) em relação à conexão, o **USUÁRIO** (ou pessoa responsável maior de 18 anos) deverá estar no endereço da instalação, próximo ao roteador e/ou ao dispositivo em que está sem acesso.

6.13 O **USUÁRIO**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **PRESTADORA**. Efetuada a visita pelos técnicos da **PRESTADORA** e constatado que o problema se refere ao **USUÁRIO** ou à sua rede interna (computador, cabeamento interno, televisão, energia, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada *Taxa de Visita Técnica* em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

6.14 A Taxa de Visita Técnica, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **USUÁRIO** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **USUÁRIO** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via



telefone/chat.

outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **USUÁRIO** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

6.15 A **PRESTADORA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **USUÁRIO** não forem compatíveis ou conhecidos pela **PRESTADORA**, ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **USUÁRIO** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **PRESTADORA**.

6.16 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **USUÁRIO**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar sua proteção conforme os ditames legais.

6.17 A **PRESTADORA** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão quando determinado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente ordenada a apresentação de informações relativas ao **USUÁRIO**.

6.18 A adesão ao presente Contrato importa na ciência e anuência do **USUÁRIO** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail) pela **PRESTADORA** é condição primordial para o fornecimento dos serviços, nos moldes do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18, ao mesmo passo que se aplica ao endereço IP do **USUÁRIO**, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

6.19 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.

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

6.21 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**.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

7.1 A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 12.965/2014, bem como são deveres da **PRESTADORA**, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

7.1.1 Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, cabe à **PRESTADORA** se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

7.1.2 Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: "(i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus **USUÁRIOS**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **USUÁRIOS**; (vi) número de reclamações contra a **PRESTADORA**; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço"

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

7.2.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

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

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

§2º 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**.

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

7.3 A **PRESTADORA** se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (*Internet Protocol*) atribuído ao **USUÁRIO**, inclusive nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA**.

7.4 Nos **PLANO DE SERVIÇO** que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em Mbps (megabits por segundo), que caracterizará o máximo possível a ser obtido, alusiva, tão-somente, ao cômodo no qual serão instalados os equipamentos de acesso. A **PRESTADORA** utilizará de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - *Internet*, não havendo garantias quando os dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego.

7.5 A **PRESTADORA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **USUÁRIO**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

7.6 Constituem obrigações da **PRESTADORA**:

7.6.1 Cumprirá à **PRESTADORA** respeitar a privacidade do **USUÁRIO**, de modo que se comprometa a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

7.6.2 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**;

7.6.3 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.

7.6.4 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.

§1º 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.

§2º O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto;

§3º 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, eventos da natureza, ou culpa exclusiva de terceiro, cabendo-lhe o ônus da prova.

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

7.6.6 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)**;

7.6.7 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.

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

7.7.1 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;

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

7.8 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**.

7.9 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.

7.10 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 7.10) através de mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, ou ainda, disponibilizar via Endereço Virtual Eletrônico: <http://www.megamastertelecom.net.br>.

7.11 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;

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

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

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

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

7.12.3 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.

7.12.4 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.

8. CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS DO USUÁRIO

8.1 Constituem **DIREITOS** do **USUÁRIO**:

8.1.1 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**;

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

8.1.3 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;

8.1.4 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;

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

8.1.6 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. 4º da Lei Geral de Telecomunicações, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

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

8.1.8 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima

prevista de 5 dias úteis;

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

8.1.10 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;

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

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

8.1.13 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;

8.1.14 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 específica (Resolução **ANATEL** de número 614 de 28/05/2013);

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

8.1.16 De receber cópia deste Contrato, bem como o **PLANO DE SERVIÇO** contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

8.1.17 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;

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

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

8.1.20 A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

8.2 É facultado ao **USUÁRIO** o "Compartilhamento do Acesso", desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo **proibido nas demais hipóteses**, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 8.2.2 deste instrumento.

8.2.1 No caso do **USUÁRIO** compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade alguma à **PRESTADORA**.

8.2.2 Na hipótese do **USUÁRIO** descumprir o delineado no item 8.2, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de 50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade cobrada à época do ilícito, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à **ANATEL**.

8.2.3 Neste caso, o suporte prestado pela **PRESTADORA** limita-se ao meio de conexão **PRESTADORA** ao **USUÁRIO**, isto é, a **PRESTADORA** deve somente informar ao **USUÁRIO** os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento de sua rede interna, ficam sob a responsabilidade do **USUÁRIO**.

8.3 É facultado ao **USUÁRIO** alterar a escolha do **PLANO DE SERVIÇO** contratado, respeitando as disposições acerca da fidelidade (adesão ao **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**) e sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

8.4 O **USUÁRIO** é o único responsável (i) pela obtenção e apresentação à **PRESTADORA** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **USUÁRIO** e/ou às suas instalações, (ii) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (iii) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive à **PRESTADORA**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **USUÁRIO** para a execução deste Contrato.

8.5 O **USUÁRIO** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela **PRESTADORA**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.



9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

9.1 Constituem **OBRIGAÇÕES** do **USUÁRIO**, dentre outros, os previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014 e no art. 3º do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. E também:

9.1.1 Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) *utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações*; (ii) *preservar os bens da PRESTADORA 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 PRESTADORA, quando for o caso*; (v) *somente conectar à rede da PRESTADORA terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel*; (vi) *levar ao conhecimento do Poder Público e da PRESTADORA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM*;

9.1.2 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;

9.1.3 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;

9.1.4 Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, ou, na falta deste, indicar o local onde podem ser feitas as instalações, isentando a **PRESTADORA** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local;

9.2 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;

9.3 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**;

9.3.1 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;

9.4 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por qualquer **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;

9.5 Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a Cláusula 6 deste contrato;

9.6 Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato, bem como efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste Contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no **TERMO DE ADESÃO**;

9.7 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;

9.8 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;

9.9 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;

9.10 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 e/ou equipamentos;

9.11 O **USUÁRIO** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela **PRESTADORA**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

9.12 O **USUÁRIO** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (meio de conexão

à **PRESTADORA**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos/dispositivos utilizados no acesso. O **USUÁRIO** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, *firewall*, não cabendo à **PRESTADORA** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (*internet*).

9.13 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, fibra ótica, 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;

9.14 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, ou outros meios de divulgação, ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal;

9.14.1 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;

9.15 O **USUÁRIO** fica ciente desde já que, a área da *Central do USUÁRIO* em www.megamastertelecom.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 recíproco;

9.16 O **USUÁRIO** fica ciente desde já que toda a comunicação entre **USUÁRIO** e **PRESTADORA**, além das elencadas no item 9.15, 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 6 desse contrato;

9.16.1 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.

9.17 O **USUÁRIO** é única e exclusivamente responsável:

9.17.1 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**;

9.17.2 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.

9.18 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;

9.19 O **USUÁRIO** não poderá utilizar o seu **PLANO DE SERVIÇO** para:

9.19.1 Instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade web;

9.19.2 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.

9.20 Constatando a ausência do **USUÁRIO**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência/empresa para: instalação, manutenção/repares ou substituição de equipamento(s), ou quaisquer tipo de atendimento presencial (que o **USUÁRIO** venha a solicitar), na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.



10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1 Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

10.2 O **USUÁRIO** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, bem como, 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 advindas de tais eventualidades.

10.3 É de inteira responsabilidade do **USUÁRIO**:

10.3.1 (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. Fica a **PRESTADORA**, pois, isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **USUÁRIO** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014;

10.3.2 eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento;

10.3.3 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.

10.4 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;

10.5 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;

10.6 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**.

10.7 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;

10.8 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;

10.9 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.

10.10 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**.

10.11 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**.

10.12 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.

10.13 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.

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

10.15 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.

10.16 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.

10.17. 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.

10.18 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**.

10.19 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**.

10.20 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.

10.21 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.

10.22 Fica expressamente excluída a responsabilidade da **PRESTADORA** em função do eventual uso, pelo **USUÁRIO**, de equipamentos que reproduzem conteúdos televisivos de forma ilegal, especialmente as denominadas TVBOX ou IPTV em desacordo com as disposições legais e regulatórias aplicáveis à espécie.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS CARACTERÍSTICAS DO PLANO DE SERVIÇO E DAS INTERRUPTÕES DO SERVIÇO

11.1. 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**.

11.2 A **PRESTADORA** se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

11.3 O **USUÁRIO** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática redução de velocidade pela **PRESTADORA** (quando for utilizado Franquia de Consumo), permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.

11.4 O **PLANO DE SERVIÇO**, nos moldes previstos na Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, será disponibilizado previamente ao **USUÁRIO**, e constará no **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

11.5 A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como ofertado e contratado pelo **USUÁRIO** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **USUÁRIO**.

11.5.1 A escolha do **USUÁRIO** por seu **PLANO DE SERVIÇO**, estará indicada no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo **USUÁRIO**.

11.6 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidade ocorridas em razão 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.

11.7 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**.

11.8 O **USUÁRIO** poderá utilizar o **PLANO DE SERVIÇO** para a realização de até 01 (uma) conexão simultânea (PPPoE, IPoE, Hotspot, ou IP Fixo).

11.9 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.

11.10 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.

11.11 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.

11.12 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**.

11.13 Às interrupções no serviço, por faltas atribuíveis à **PRESTADORA**, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal do serviço, recebendo, o **USUÁRIO**, um crédito calculado de acordo com a seguinte fórmula: $Vd = (Vp/1440) \times N$, onde:

a) Vd = Valor do desconto.



b) Vp = Valor mensal do serviço conforme praticado pela **PRESTADORA**.

c) N = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos.

d) 1440 = quantidade de minutos em 24 (vinte e quatro) horas (24x60).

11.14 Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **USUÁRIO** à **PRESTADORA**.

11.15 Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

11.16 A **PRESTADORA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenções, que poderão ter a duração máxima de 4 (quatro) horas consecutivas cada e totalizar um máximo de 20 (vinte) horas acumuladas no mês, sendo que nessa hipótese elas serão comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias, por intermédio de e-mail, webchat, redes sociais, ou aviso no site www.megamastertelecom.net.br.

11.17 O **USUÁRIO**, antes de solicitar visita de manutenção ou suporte, deve se assegurar de que a falha não é atribuível aos seus próprios equipamentos ou software que ele venha a utilizar em seus equipamentos.

11.18 Nas situações de Suporte Técnico (atendimento presencial) com deslocamento improdutivo do técnico como, por exemplo: a ausência do **USUÁRIO**, o acesso impossibilitado, e/ou falhas atribuíveis aos equipamentos de propriedade do **USUÁRIO**, as visitas técnicas serão sempre cobradas (consultar tabela vigente).

11.19 Quando as falhas não forem atribuíveis aos equipamentos da **PRESTADORA** ou ao serviço da empresa **PRESTADORA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratada para realizar o enlace de Telecomunicações, a solicitação equivocada acarretará a cobrança do valor referente a uma “visita técnica”, valor este que deverá ser consultado previamente junto à **PRESTADORA**.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FRANQUIA DE CONSUMO E TROCA DE PLANO DE SERVIÇO

12.1 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.

12.2 A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da **PRESTADORA**, começando no dia 1º até o final de cada mês.

12.3 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.

12.4 É facultado à **PRESTADORA** proceder a adequações no serviço, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **USUÁRIO** será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de 15 (quinze) dias.

12.5 É permitido ao **USUÁRIO**, mediante solicitação à **PRESTADORA** e desde que haja viabilidade técnica, a migração do seu **PLANO DE SERVIÇO** para o qual optou no ato de adesão ao serviço, para qualquer outro disponibilizado pela **PRESTADORA**.

12.6 Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova modalidade contratada será feita “pro-rata-die”, a contar da data da migração.

12.7 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.

12.8 É facultado ao **USUÁRIO**, exceto durante a vigência do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se (*upgrade*) ou reduzindo-se (*downgrade*), conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

12.8.1 Caso o **USUÁRIO** opte pela **FIDELIDADE (CONTRATO DE PERMANÊNCIA)** e seus benefícios ofertados, durante a vigência deste, o **USUÁRIO** compromete-se a não reduzir o seu PLANO DE SERVIÇO, ou seja, fazer um **downgrade**. Caso queira, ele deverá aguardar no mínimo, metade do prazo estipulado da **FIDELIDADE (CONTRATO DE**

PERMANÊNCIA.

12.8.2 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 metade do prazo estipulado da FIDELIDADE (CONTRATO DE PERMANÊNCIA) termine.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1 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 que venham ser solicitados e/ou utilizados;

13.1.1 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**.

13.2 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.

13.3 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:

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

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

13.3.3 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**);

13.3.4 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**);

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

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

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

13.4 A **PRESTADORA** disponibilizará os documentos de cobrança por ela emitidos, acrescidos ou não, das taxas bancárias vigentes, para pagamento, através de: escritórios de atendimento/loja, via e-mail, via App **MEGAMASTER TELECOM** (disponível nas plataformas para Android e IOs), via Canal de Atendimento (telefone e chat), ou através do acesso à *Central do Assinante* em www.megamastertelecom.net.br, sendo descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo **USUÁRIO**.

13.5 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 6 deste Contrato, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

13.6 Havendo alteração no endereço do **USUÁRIO** para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **USUÁRIO** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço (físico ou virtual) mencionado pelo **USUÁRIO** durante o processo de cadastramento.



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

14.1 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **USUÁRIO** será obrigado ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

14.2 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 por, além das consequências de *suspensão parcial e/ou total do próprio serviço*, acarreta também, automaticamente, na suspensão da manutenção dos serviços ou manutenção dos equipamentos relacionados à prestação dos serviços, como também na suspensão do atendimento a demais solicitações do **USUÁRIO** (como visita técnica, suspensão temporária, mudança de endereço, transferência de titularidade, migração de plano, etc.), 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.

14.3 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.

14.4 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.

14.4.1 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.

14.5 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.

14.6 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.

14.7 A **PRESTADORA** providenciará a solicitação de exclusão dos dados do **USUÁRIO** aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

14.8 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.

14.9 O **USUÁRIO** terá o prazo máximo 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

14.9.1 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.

14.9.2 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **USUÁRIO** ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

14.9.3 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o **USUÁRIO** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE ADESÃO**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

14.9.4 A **PRESTADORA** cientificará o **USUÁRIO** do resultado da contestação do débito.



14.9.5 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.

14.9.6 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.

14.9.7 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.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

15.1 O presente Contrato poderá ser SUSPENSO nas seguintes hipóteses:

15.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme Cláusula Décima Terceira (13º) supra.

15.1.2 Por solicitação do **USUÁRIO**, quando adimplente, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

15.1.3 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **USUÁRIO** ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, conseqüentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

15.1.4 Fica o **USUÁRIO** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE (CONTRATO DE PERMANÊNCIA)**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **USUÁRIO**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS REAJUSTES, TRIBUTOS, CONTRIBUIÇÕES E ENCARGOS ASSEMELHADOS

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3 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.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA, RESCISÃO CONTRATUAL E PENALIDADES

17.1 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **USUÁRIO** no sistema, ou seja, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE ADESÃO**, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, conforme Item 4.1, ocorrendo assim, com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

17.2 Na hipótese de o **USUÁRIO** optar pela opção “Fidelidade” do serviço ora contratado, **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se à **PRESTADORA** prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

17.3 Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de “Fidelidade”, mediante notificação a outra parte, e observando as condições contidas nesta cláusula (17), livremente aceitas pelo **USUÁRIO**.

17.4 Optando o **USUÁRIO** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, 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.

17.5 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:

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

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

17.5.3 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;

17.5.4 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**.

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

17.6.1 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**.

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

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

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

17.6.5 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;

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

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

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

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

17.7.3 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.

17.8 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.

17.9 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 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.



18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO COMODATO, DA LOCAÇÃO, E DO USO DE EQUIPAMENTOS

18.1 A **PRESTADORA** poderá disponibilizar ao **USUÁRIO** equipamentos para receber os serviços, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato e/ou locação, e com prazo de restituição, ficando o **USUÁRIO** responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

18.2 Os equipamentos disponibilizados ao **USUÁRIO**, estarão descritos no **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.

18.3 É de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais *Ethernet/RJ45*); e d) *No-break*. A **PRESTADORA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **USUÁRIO**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos aqui.

18.3.1 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**.

18.4 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.

18.5 Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelo **USUÁRIO** 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**.

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

18.7 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 72 (setenta e duas) horas após a rescisão. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou impróprio 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.

18.8 O **USUÁRIO** renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **PRESTADORA** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor referencial do equipamento.

18.9 Ocorrendo a retenção pelo **USUÁRIO** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 72 (setenta e duas) 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.

18.10 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.

18.11 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.

18.12 A **PRESTADORA** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **USUÁRIO**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA (FIDELIDADE)

19.1 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.

19.2 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.

19.3 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 qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

19.4 Os benefícios concedidos pela **PRESTADORA** poderá corresponder a: descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet (SCM); nas mensalidades dos serviços de valor agregado (SVA); descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços; descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços; utilização de equipamento em regime de comodato; dentre outros, a exclusivo critério da **PRESTADORA**.

19.5 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**.

19.6 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**.

19.7 O **USUÁRIO** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **USUÁRIO** (conforme previsto no Item 15), 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.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DOS TERMOS DE USO DO SERVIÇO

20.1 É defeso ao **USUÁRIO** utilizar o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;

- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **PRESTADORA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à Internet.
- i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas;
- (l) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (ll) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (lll) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como "spam" ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **PRESTADORA** e/ou reiteradas reclamações de **USUÁRIOS**.
- j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.
- k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **USUÁRIO** ou de terceiros.
- l) l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **PRESTADORA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **USUÁRIO**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

20.2 O **USUÁRIO** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **PRESTADORA**, pelo descumprimento desta cláusula.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA ANATEL

21.1 Nos termos do Regulamento anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site

<<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos n.os. 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

- Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;
- Correspondência Atendimento ao **USUÁRIO**: Assessoria de Relações com o **USUÁRIO** – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao **USUÁRIO**: (55 61) 2312-2264.
- Atendimento Documental – Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE, E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

22.1 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.

22.2 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

(i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

22.3 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.

22.4 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.

22.5 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.

22.6 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.

22.7 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.

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

22.9 A assinatura deste instrumento de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997 implica na aceitação pelo **USUÁRIO**, de todas as cláusulas aqui dispostas.

22.10 Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, salvo estipulação expressa em sentido contrário.

22.11 Fica assegurado às Partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexequível o objeto contratado para uma das Partes.

22.12 O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Ibatiba/ES, entrará em vigor na data de seu registro para todos os **USUÁRIOS**, e estará disponível para consulta no endereço eletrônico da **PRESTADORA**: www.megamastertelecom.net.br.

22.13 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.megamastertelecom.net.br.

22.14 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou via Web-Chat, o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **USUÁRIO**.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

23.1 O **USUÁRIO** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

- Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;
- Dados relacionados ao endereço do **USUÁRIO** tendo em vista a necessidade da **PRESTADORA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

23.2 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **USUÁRIO** perante esta **PRESTADORA**.

23.3 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **PRESTADORA**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas neste instrumento não são exaustivas.

23.4 A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato.

23.5 O **USUÁRIO** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros

legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **USUÁRIO**.

23.6 O **USUÁRIO** possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

23.7 A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o **USUÁRIO** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

23.8 O **USUÁRIO** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **PRESTADORA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

23.9 Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus **USUÁRIOS** sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

23.10 A **PRESTADORA** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei.

23.11 A **PRESTADORA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

23.12 Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula

23.6. Passado o tempo de guarda pertinente, a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA ANTICORRUPÇÃO

24.1. Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA SUCESSÃO E DO FORO

25.1 O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade de Ibatiba, no estado do Espírito Santo, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

25.2 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, declarando ainda, não estarem assinando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

25.3 E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, o **USUÁRIO** irá aderir ao presente documento assinando/aceitando o TERMO DE ADESÃO disponibilizado pela **PRESTADORA**.

Ibatiba, 05 de Fevereiro de 2026.

MEGAMASTER INTERNET & TELECOM LTDA
CNPJ: 20.600.917/0001-34

registração

0000



CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO REGISTRO GERAL DE IMÓVEIS, PROTESTO DE TÍTULOS, REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIS DAS PESSOAS JURÍDICAS DA COMARCA DE IBATIBA/ES
 COMARCA DE IBATIBA / OFICIALA: KENIA MARA FELIPETTO MALTA VALADARES / R. Mickell Chequer, 56 Centro - Ibatiba-ES - Cep: 23.395-000 - Telefone: (28) 3343-1768 | (28) 9 9973.5023 - cartorioibatiba@gmail.com

Protocolado sob nº 00002778 Livro A-16 em 17/03/2026
REGISTRADO sob nº 00001153, Livro B-27 em 18/03/2026
 Emolumentos: R\$ 729,78 Taxas: R\$ Total: R\$ 926,48
 Selo Digital: 021683.NIB2209.00496

[Handwritten Signature]

Oficiala/Escrevente Substituta/Escrevente
 Consulte a autenticidade em www.tjes.jus.br

VÁLIDO SOMENTE SEM EMENDAS OU RASURAS

Jefferson Freitas Vieira
 Escrevente Autorizado
 Cartório 1º Ofício Ibatiba - ES