

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM E CONEXÃO À INTERNET (SCI) OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA).



1. DAS PARTES

De um lado, **NAXI TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa Jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 10.608.275/0001-66, com sede na Rua Bernardo Dornbusch, nº 2195, Bairro Vila Lalau, Jaraguá do Sul, Santa Catarina, CEP 89.256-213, neste ato representado por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social, doravante denominada **CONTRATADA**;

E do outro, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento, têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

2. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

2.1 Considerando que:

2.1.1 Termo de Adesão, quando referido neste instrumento, independente de número e/ou gênero, significa o documento (eletrônico ou impresso) de adesão (presencial ou online) a este contrato de forma perfeita e indissociável. O Termo de Adesão, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o ASSINANTE aos termos deste contrato, podendo ser alterado por meio de aditivos, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente pelo ASSINANTE.

2.1.2 Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) refere-se ao serviço objeto deste contrato, compreendendo a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (dados, vídeo, áudio, etc.), inclusive com provimento de conexão via internet.

2.1.2.1 Características básicas do serviço: O serviço de Comunicação Multimídia consiste no provimento de canais de transmissão de dados, áudio e vídeo, por meio dos seguintes meios disponíveis: a) Acesso sem fio via radiofrequência digital (*Wi-fi 802.11x*); b) Fibra óptica; c) Cabo metálico.

2.1.2.2 O serviço será prestado em faixas de velocidade, conforme escolha do ASSINANTE, sendo que a velocidade máxima nominal ofertada em cada uma das faixas estará definida no Termo de Adesão;

2.1.3 Serviço de Conexão à Internet (SCI) refere-se ao serviço objeto deste contrato considerados, por Lei (LGT), normas (norma 4) e regulamentos da ANATEL, como típicos “Serviços de Valor Adicionado” – SVA, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicação.

2.1.4 Plano de Serviço refere-se ao plano de serviço contratado, bem como às suas respectivas condições e características de acesso, manutenção, valores, serviços eventuais e suplementares, bem como outros descritos no “Termo de Adesão”.

2.1.5 Termo de Concessão Condicional de Benefícios refere-se a um termo/documento separado e autônomo, por prazo determinado, proposto pela CONTRATADA ao ASSINANTE para formalização de fidelização do ASSINANTE pelo período de 12 (doze) meses para pessoas físicas e de 12 (doze) a 36 (trinta e seis) meses para pessoas jurídicas, tendo como contraprestação a concessão de benefício em favor do ASSINANTE na contratação dos serviços.

2.1.6 KIT NAXI refere-se aos equipamentos necessários para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, descritos na ordem de serviço de instalação, bem como outros descritos no Termo de Adesão e Plano de Serviço além dos demais equipamentos necessário para o fornecimento do serviço.

2.1.7 Interconexão é a ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nela disponíveis;

2.1.8 A empresa CONTRATADA está inserida na qualidade de Prestadora de Pequeno Porte, pois conta com menos de 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (ASSINANTES), e, portanto, na forma do inciso XIV do art. 4.º da Resolução 614/2013 da ANATEL, esta fica isenta das determinações contidas nos artigos 43, 49, 50, e 64 da referida Resolução.

2.1.9 A empresa CONTRATADA é Prestadora de Pequeno Porte (PPP), haja vista que possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (ASSINANTES), portanto, esta é dispensada do cumprimento das

obrigações constantes no regulamento anexo a Resolução 614/2013 da ANATEL, na forma do art. 74 da aludida Resolução.



As partes contratantes têm entre si, justo e contratado o presente Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, o qual se regerá pelas cláusulas e condições a seguir descritas:

3. DO OBJETO DO CONTRATO E SUAS CONDIÇÕES

- 3.1 O objeto do presente contrato é constituído pela Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia pela CONTRATADA ao ASSINANTE, com o fito de proporcionar a este último o acesso à internet conforme especificações, características e condições descritas no TERMO DE ADESÃO e PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e indissociáveis deste instrumento particular.
- 3.2 **A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia encontra-se regulada pela Resolução n. 614/2013 e demais leis (LGT) e normas (norma 4) aplicáveis.**
- 3.2.1 **A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia é realizada diretamente pela CONTRATADA, cuja qual se encontra autorizada a ofertar tais serviços conforme autorização da ANATEL: PVST 7616/2012.**

ATO 7616/2012 de 19 de Dezembro de 2012, publicado no D.O.U. em 12 de Janeiro de 2012.

- 3.3 Todos os dados pessoais do ASSINANTE, características, especificações, e valor do serviço serão discriminados no Termo de Adesão e Plano de Serviço.
- 3.4 O Termo de Adesão é composto pelo Plano de Serviços em um único documento, cujo qual compõe este contrato de forma indissociável, tornando a relação jurídica havida entre a CONTRATADA e ASSINANTE perfeita para surtir seus jurídicos e legais efeitos.
- 3.5 O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana a partir de sua ativação até o término da contratação, salvo situações de caso fortuito ou de força maior, bem como no caso de inadimplemento por parte do ASSINANTE.
- 3.5.1 A ativação e instalação do serviço ocorrerão no prazo máximo de até 10 dias a contar da data em que o ASSINANTE dispor de local e infraestrutura adequada para a instalação dos equipamentos necessários à prestação do serviço, salvo situações de caso fortuito ou de força maior.
- 3.6 Com a assinatura ou adesão eletrônica do Termo de Adesão e Plano de Serviço, o ASSINANTE declara estar ciente de todas as informações relativas ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM como valor do plano, capacidade de *download* e *upload*, forma de pagamento e condições de utilização.
- 3.7 Poderá a CONTRATADA ofertar aos ASSINANTES, novos ou não, benefícios ou descontos relativos ao Serviço de Comunicação Multimídia, mediante a contraprestação da contratação dos serviços por prazo mínimo. Caberá ao ASSINANTE aceitar, ou não, as condições ofertadas pela CONTRATADA.
- 3.7.1 A concessão de benefícios constará no próprio Termo de Adesão e Plano de Serviço ou em documento específico, sendo que em ambos os casos haverá a descrição clara e exata do benefício, bem como as condições a ele inerentes como, por exemplo, o prazo de fidelidade e, ainda, o reembolso em caso de rescisão antecipada.
- 3.8 Sempre haverá a possibilidade de o ASSINANTE contratar os serviços da CONTRATADA sem que haja prazo de fidelidade, sendo que nestes casos não haverá obrigação da CONTRATADA em conceder descontos, benefícios ou abatimentos.

4. DAS FORMAS DE ADESÃO AO SERVIÇO

- 4.1 A adesão pelo ASSINANTE ao Serviço de Comunicação Multimídia poderá ocorrer nas seguintes modalidades:
- 4.1.1 Assinatura do Termo de Adesão na forma impressa;
- 4.1.2 Preenchimento e aceite *online* do Termo de Adesão;
- 4.2 As obrigações da CONTRATADA no que se refere à prestação dos serviços objeto deste contrato terão início após a ciência inequívoca de que o ASSINANTE aderiu aos termos deste contrato por meio do Termo de Adesão na forma de uma das modalidades previstas no item 4.1.

5. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

naxi.com.br

+55 47 3451-5600 | Rua Bernardo Dornbusch, 2195 | Vila Lalau | Jaraguá do Sul | SC | BR



- 5.1 Além das disposições previstas no Capítulo III do Título IV do Regulamento anexo a Resolução ANATEL n.º 614/2013, são obrigações da CONTRATADA:
- 5.1.1 Manter a qualidade e regularidade na prestação dos serviços, atendendo e respondendo às reclamações do ASSINANTE;
 - 5.1.2 Manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento ao ASSINANTE;
 - 5.1.3 Solucionar com a maior brevidade possível eventuais problemas na prestação do serviço e fornecer os esclarecimentos necessários ao ASSINANTE acerca de dúvidas e/ou reclamações;
 - 5.1.4 Respeitar as disposições contidas no presente contrato, bem como àquelas descritas no Termo de Adesão e Plano de Serviço.
- 5.2 A CONTRATADA providenciará o prévio conhecimento ao ASSINANTE dos Planos de Serviço, preços, condições, bem como as causas que podem acarretar na degradação de sinal de internet.
- 5.3 A CONTRATADA poderá a seu critério e a qualquer tempo ofertar promoções, descontos, deduções sazonais, bem como outros benefícios, desde que não haja discriminação e com critérios objetivos.
- 5.4 A CONTRATADA poderá ofertar os Serviços de Comunicação Multimídia conjuntamente com outro(s) serviço(s) de telecomunicações, contudo, é vedado o condicionamento de um serviço à contratação de outro. Tais serviços poderão ser ofertados pela CONTRATADA ou mediante parceria com outras empresas de telecomunicações, sendo que em qualquer dos casos, para fins de contratação, será formalizado documento específico em separado e autônomo.
- 5.5 Conforme estabelecido nos artigos 52 e 53 do Regulamento anexo à Resolução 614/2013, é de obrigação da CONTRATADA manter os dados cadastrais e registros de conexão de seus ASSINANTES pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.
- 5.5.1 É de obrigação da CONTRATADA, zelar pelo sigilo das informações de cadastro e registro de conexões de seus ASSINANTES, empregando para tanto, todos os meios tecnológicos disponíveis.
 - 5.5.2 A CONTRATADA poderá suspender o sigilo descrito no item “5.5.1” nos casos de solicitação formal pela autoridade judiciária e quando taxativamente determinado o repasse de informações de determinado ASSINANTE.
- 5.6 Para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia a CONTRATADA poderá, a seu livre critério, disponibilizar ao ASSINANTE um endereço IP (*internet protocol*) fixo ou variável, público ou privado.

6. DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

- 6.1 São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:
- 6.1.1 Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável 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, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;
 - 6.1.2 Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Título IV, Capítulo III – Dos Direitos e Deveres da Prestadora: I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; II - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel; III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; IV – enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; V - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede; VI – tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados; VII – tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada; VIII - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; IX - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; e manter a



qualidade conforme o Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM e o desempenho conforme taxas discriminadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

- 6.1.3 Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita através do número 0800-932-0000, ramal 3322, no horário de 8:00 às 20:00 horas nos dias úteis, atendimento presencial na Rua Bernardo Dornbusch, nº 2195, Bairro Vila Lalau, Jaraguá do Sul, Santa Catarina, CEP 89.256-213 em horário comercial (8:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00 nos dias úteis), pelo e-mail contato@naxi.com.br ou através da página www.naxi.com.br de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.
- 6.1.4 Atender às solicitações de instalação, manutenção e reparo no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação da CONTRANTE num dos meios de contato com a CONTRATADA, descritos no item 2.1.3.
- 6.2 A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CONTRATANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

7. DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

- 7.1 Além das disposições contidas no Capítulo IV, Título IV do Regulamento anexo à Resolução 614/2013 da ANATEL, são deveres do ASSINANTE:
 - 7.1.1 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;
 - 7.1.2 Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;
 - 7.1.3 Cumprir as obrigações de uso do SCM legalmente previstas pelo Título II, Capítulo II, Parágrafo 4º da Resolução n.º 632/2014 – São deveres dos Consumidores: I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observada as disposições regulamentares; V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringir de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e, VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, c) qualquer alteração das informações cadastrais.
 - 7.1.4 Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia;
 - 7.1.5 Contratar os serviços de SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) independentemente, inclusive de outras prestadoras.
- 7.2 São direitos do CONTRATANTE, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, todos os itens do Título II, Capítulo I da Resolução 632/2014, principalmente: I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste; V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação; VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora; VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76; IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela



Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora; XIII - 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; XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência; XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; XVIII - ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

8. DA CONTRATAÇÃO NA MODALIDADE FRANQUIA DE CONSUMO

- 8.1 No Plano de Serviço/Termo de Adesão ofertado ao ASSINANTE poderá haver a previsão de FRANQUIA DE CONSUMO (limitação de transferência / tráfego em *bytes* ou *bits*, em um determinado período). Com o esgotamento da Franquia de Consumo do ASSINANTE, haverá uma redução na velocidade ou a cobrança proporcional ao consumo adicional, conforme previsto no Plano de Serviço à escolha do ASSINANTE.
- 8.2 A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente por meio do sistema da CONTRATADA, do primeiro dia do ciclo ao último dia do ciclo (um ciclo corresponde a 30 dias) ou em um período previsto no Termo de Adesão.
- 8.3 Com o ultrapassar da franquia contratada, a velocidade de conexão contratada pelo ASSINANTE será reduzida para 1 Mbps (um megabit por segundo), sendo que tal redução permanecerá apenas até o final do ciclo.
- 8.4 A CONTRATADA disponibilizará em seu endereço eletrônico www.naxi.com.br, sob a utilização de *login* e senha, o controle de *bytes* ou *bits* trafegados pelo ASSINANTE para que este possa monitorar o consumo de sua franquia.
- 8.5 Nos casos em que o ASSINANTE exceder a Franquia de Consumo haverá sempre a garantia de acesso aos serviços de comunicação multimídia.

9. DO PLANO DE SERVIÇO

- 9.1 Os planos serão diferenciados pelas seguintes características: a) velocidade; b) IP fixo ou variável, público ou privado; c) Volume de tráfego de dados; d) finalidade da utilização; e) Garantia de banda (CIR – Committed Information Rate) 30% para Pessoa Jurídica e 10% para Pessoa Física, nos serviços entregues através da tecnologia de radiofrequência, e 50% para Pessoa Jurídica e 30% para Pessoa Física nos serviços entregues através de fibra óptica e/ou cabo UTP; f) qualquer outra forma que venha a ser fixado pela CONTRATADA no Plano de Serviço e/ou Termo de Adesão.
- 9.2 A CONTRATADA se reserva no direito de criar, extinguir ou modificar qualquer plano de serviço, a qualquer tempo, respeitando, contudo, os direitos garantidos ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e pela legislação vigente. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo ASSINANTE, o plano de serviço aderido por ele permanecerá válido até que haja a solicitação de mudança de plano pelo ASSINANTE.
 - 9.2.1 Caso o ASSINANTE queira alterar seu plano de serviços, será formalizado novo Termo de Adesão, impresso ou eletrônico, ou ainda, por meio de contato telefônico mediante fornecimento de protocolo de atendimento, com a especificação do novo plano de serviço. A solicitação de alteração do plano de serviço é permitida somente aos ASSINANTES que estejam em dia com suas obrigações contratuais e sem pendências financeiras perante a CONTRATADA.
 - 9.2.2 Em se tratando de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do plano de serviço que resultar em redução dos valores pagos à CONTRATADA, acarretará na aplicação da (s) penalidade (s) previstas no Termo de Adesão e Termo de Concessão Condicional de Benefícios.



- 9.3 O Plano de Serviço disponibilizado ao ASSINANTE deverá conter nos termos do art. 63 do Regulamento Anexo à Resolução 614/2013: a) velocidade máxima, tanto de *download* quando de *upload*, disponível para o endereço contratado para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do ASSINANTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; b) valor da mensalidade; e c) critérios de cobrança.
- 9.3.1 Além das disposições constantes no art. 63 do Regulamento Anexo à Resolução 614/2013, o Plano de Serviço deverá conter: a) a disponibilização de endereço IP na forma fixa ou variável, pública ou privada; b) a contratação, conjunta ou não, de outros serviços de telecomunicações; c) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo ASSINANTE.
- 9.4 Os Planos de Serviço ofertados pela CONTRATADA serão disponibilizados ao ASSINANTE em seu endereço eletrônico: <http://www.naxi.com.br>.

10. DO TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS

- 10.1 No momento da contratação, a CONTRATADA poderá ofertar ao ASSINANTE, a seu livre critério, benefícios, tendo como contrapartida do ASSINANTE a fidelização contratual pelo período previsto no Termo de Adesão e Plano de Serviço.
- 10.2 Caso seja de interesse do ASSINANTE aderir a um dos benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá confirmar sua intenção por escrito ou na forma eletrônica em Termo de Concessão Condicional de Benefícios, documento este que conterá a discriminação do(s) benefício(s), condições, prazo de fidelidade, bem como a(s) penalidade(s) aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão contratual antecipada ou mudança de Plano de Serviço.
- 10.2.1 O ASSINANTE fica ciente de que é lhe facultado CONTRATAR com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não haverá fidelidade contratual.
- 10.3 Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a abatimento no valor da mensalidade, descontos ou isenções na instalação ou locação de equipamento, bem como outros, ao livre critério da CONTRATADA.
- 10.4 O Termo de Concessão Condicional de Benefício conterá os valores correspondentes à multa contratual para os casos de rescisão antecipada, proporcionalmente ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo ASSINANTE.

11. DO SISTEMA DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES

- 11.1 Conforme art. 43, parágrafo único do Regulamento Anexo a Resolução 614/2013 da ANATEL, a CONTRATADA disponibilizará de Central de Atendimento ao ASSINANTE mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo, no mínimo no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, nos dias úteis de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados ou solicitações a serem feitas pelo ASSINANTE. Para o Plano de Pessoa Jurídica “IP Dedicado” a Central de Atendimento ao ASSINANTE permanecerá ativa 24 (vinte e quatro) horas por dia.
- 11.1.1 Para os contratos de “IP Dedicado” a central de atendimento funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, de acordo com *Escalation List* disponibilizada ao cliente
- 11.1.2 A Central de Atendimento sem custo ao ASSINANTE poderá ser acessada por meio do seguinte número: **0800-932-0000, ramal 3322.**
- 11.2O ASSINANTE poderá ainda obter todas as informações necessárias acerca do(s) serviço(s) da CONTRATADA no site www.naxi.com.br e através do e-mail contato@naxi.com.br.
- 11.3O Atendimento ao assinante poderá ser presencial, em horário comercial (das 08h00min às 12h00min e das 12h00min às 18h00min) na Rua Bernardo Dornbusch, nº 2195, Bairro Vila Lalau, Jaraguá do Sul, Santa Catarina, CEP 89.256-213.
- 11.4As reclamações e/ou solicitações feitas pelo ASSINANTE serão recebidas pela Central de Atendimento ao Assinante e serão cadastradas sob um número de protocolo, cujo qual será fornecido ao ASSINANTE.
- 11.5Para qualquer registro de reclamação, solicitação ou informação será gerado um número de protocolo sequencial, com data e hora.
- 11.5.1 Os atendimentos da CONTRATADA às solicitações de reparo serão providenciados no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas para ASSINANTES Pessoa Física e 24 (vinte e quatro) horas para ASSINANTE Pessoa Jurídica no “Plano IP Corporativo” e 04 (horas) para os ASSINANTES Pessoa Jurídica no “Plano IP Dedicado”, podendo esse prazo ser excedido por motivo de força maior.



- 11.5.2 O pedido de desativação do Serviço de Comunicação Multimídia será concluído pela CONTRATADA no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da data da solicitação pelo ASSINANTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido.
- 11.5.3 O pedido de suspensão e restabelecimento do Serviço de Comunicação Multimídia será concluído pela CONTRATADA no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da data da solicitação pelo ASSINANTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido. Para que este pedido seja possível, deverá o ASSINANTE estar em dia com suas obrigações contratuais, especialmente no que se refere ao pagamento da mensalidade.

12. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE OU EM CASO DE INADIMPLEMENTO

- 12.1 O ASSINANTE que estiver em dia com suas obrigações contratuais poderá solicitar a suspensão da prestação do serviço de comunicação multimídia, uma única vez, a cada 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.
- 12.2 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo ASSINANTE, automaticamente, o serviço de comunicação multimídia será reativado, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA, sendo também reativadas as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.
- 12.3 Para o acatamento do pedido de suspensão, não haverá qualquer tipo de cobrança pela CONTRATADA, nem tampouco haverá cobrança de mensalidade no período de suspensão. Por conseguinte, também não haverá custo para o restabelecimento do serviço após o fim do período de suspensão.
- 12.4 Quando ocorrer o pedido por parte do ASSINANTE de restabelecimento do serviço, contudo, em endereço diverso, tal restabelecimento do serviço estará sujeita a disponibilidade técnica no novo local.
- 12.4.1 Havendo disponibilidade técnica, fica estabelecido que será de responsabilidade do ASSINANTE arcar com a taxa descrita no item 16.5 deste contrato, relativamente à instalação e ativação do serviço no novo local indicado.
- 12.4.2 Inexistindo viabilidade técnica e optando o ASSINANTE pela rescisão do contrato, não será lhe cobrado qualquer tipo de multa ou encargo, ou no caso de existirem pendências financeiras pretéritas.
- 12.5 O ASSINANTE poderá requerer o restabelecimento do serviço antes do término do prazo de suspensão requerido inicialmente. Para estes casos, não será cobrado qualquer encargo do ASSINANTE pela CONTRATADA, salvo os casos previstos no item 11.4 e 11.4.1.
- 12.6 O atraso no pagamento em período superior a 15 (quinze) dias, poderá implicar, a critério da CONTRATADA, mediante prévia comunicação à CONTRATANTE, na Suspensão Parcial (redução da velocidade indicada no Termo de Contratação) dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.
- 12.7 Prolongados por 30 (trinta) dias a inadimplência após a Suspensão Parcial, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, efetuar a Suspensão Total dos serviços.
- 12.8 Prolongados ainda por 30 (trinta) dias a situação prevista no Item 12.7, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e inclusão em entidade de proteção ao crédito.
- 12.8.1 A prestação dos serviços de comunicação multimídia e/ou outros contratados, somente serão restabelecidos após o ASSINANTE ter regularizado integralmente toda e qualquer pendência financeira, cadastral ou contratual junto a CONTRATADA. O prazo para o restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas após a regularização da pendência financeira, cadastral ou contratual junto a CONTRATADA.
- 12.8.2 O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou inadimplemento não ensejará qualquer tipo de compensação ao ASSINANTE, sendo que este continua obrigado aos termos contratuais, inclusive no que se refere aos pagamentos avençados.
- 12.8.3 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia CONTRATADA, a CONTRATANTE será obrigada ao pagamento de: I - multa de até 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 até 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.



13. DO PROCEDIMENTO PARA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

- 13.1A contestação de débito encaminhada pelo ASSINANTE à CONTRATADA por escrito ou mediante contato telefônico será objeto de análise e verificação acerca da procedência.
- 13.1.1 O ASSINANTE tem o prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de vencimento do documento de cobrança, para realizar a contestação do débito junto à empresa CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento.
- 13.1.2 A CONTRATADA terá o prazo de 30 (dias), a contar da ciência da contestação de débito feita pelo ASSINANTE, para apresentar resposta.
- 13.1.3 No período em que a contestação de débito estiver sendo analisada pela CONTRATADA, será realizada a suspensão da exigibilidade do débito contestado. Em sendo a contestação apenas de parte dos valores cobrados, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento dos valores não contestados.
- 13.1.4 A CONTRATADA cientificará o ASSINANTE acerca do resultado da contestação após análise.
- 13.1.4.1 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, encaminhando-se ao ASSINANTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja aplicada qualquer penalização ou encargo moratório (multa ou juros), ou atualização monetária.
- 13.1.4.2 Para o caso do ASSINANTE já ter quitado o documento relativo ao débito contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente, um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.
- 13.1.4.3 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo ASSINANTE, acrescentando-se de multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor devido, mais 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 ainda juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação.

14. DOS PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPARO

- 14.1A instalação do equipamento necessário para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia será feita no prazo indicado no Termo de Adesão e Plano de Serviço a contar da data da confirmação de pagamento do valor cobrado para instalação, quando houver.
- 14.1.1 O prazo definido no Termo de Adesão e Plano de Serviço poderá sofrer alterações nos seguintes casos:
a) atraso na entrega dos equipamentos necessário; b) em casos de evento fortuito ou de força maior, como por exemplo a instabilidade climática; c) caso o ASSINANTE não disponibilize de computador, estação de trabalho, ambiente e/ou infra estrutura adequados para a ativação do serviço; d) outras situações que impeçam a instalação e que não guarneçam relação com a CONTRATADA.
- 14.1.2 A CONTRATADA é responsável por efetuar a instalação de apenas um equipamento do ASSINANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo ASSINANTE. Em sendo adotada pelo ASSINANTE uma rede interna por meio de sistema *wi-fi*, esta deverá ser necessariamente criptografada, haja vista ser proibido o compartilhamento de sinal com terceiros, sob pena do ASSINANTE se sujeitar as disposições contidas no item 6.1.15 deste contrato, além de outras penalidades previstas em lei.
- 14.2A CONTRATADA poderá realizar interrupções ou degradações programadas no serviço de comunicação multimídia para atividades de manutenção, ampliação de rede ou similares, devendo, entretanto, comunicar ao ASSINANTE com antecedência mínima de uma semana, por meio de *e-mail* e/ou através de aviso/anúncio em seu endereço eletrônico: www.naxi.com.br.
- 14.3Em decorrência de interrupção ou degradação programada, fica estabelecido que o ASSINANTE terá direito a descontos na razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.
- 14.4Para os casos de interrupção ou degradação do serviço que ocasione reparo não programado, fica acordado que a CONTRATADA descontará da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos.
- 14.5O(s) desconto(s) concedido(s) pela CONTRATADA em decorrência de interrupção ou degradação do serviço (programada ou não) será (ao) feitos sempre na fatura subsequente ao evento.



- 14.6 **Fica estabelecido que a CONTRATADA não será obrigada à concessão do desconto no caso da interrupção ou degradação ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, bem como nos casos em que o próprio ASSINANTE seja o responsável pela deficiência no serviço e, ainda, outros fatores que limitam a responsabilidade da CONTRATADA.**
- 14.7 A CONTRATADA atenderá aos pedidos de reparos nos serviços solicitadas pelo ASSINANTE no prazo de até 72 (setenta e duas) horas para ASSINANTES Pessoa Física e 24 (vinte e quatro) horas para ASSINANTES Pessoa Jurídica no “Plano IP Corporativo” e 04 (horas) para os ASSINANTES Pessoa Jurídica no “Plano IP Dedicado”.
- 14.8 Não será de responsabilidade da CONTRATADA a interrupção do serviço por motivos causados pela ação direta ou indireta de terceiros, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo ASSINANTE e/ou, ainda, pelo mau funcionamento ou erro de configuração no equipamento do ASSINANTE que recebe o sinal de conexão com o serviço.
- 14.9 O ASSINANTE fica ciente de que os serviços poderão ser temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado do Poder Público competente, especificamente pela ANATEL, que, por sua vez, altere ou disponha sobre a vedação ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

15. DA ANATEL

- 15.1 De acordo com o Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n. 614/2013, fica destacado neste contrato que as informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviços de comunicação multimídia podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda, pessoalmente, nos seguintes endereços:

15.1.1 Endereço Sede:

End.: SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H
CEP 70.070-940 – Brasília – DF
PABX: (55 61) 2312-2000
CNPJ: 02.030.715.0001-12

15.1.2 Correspondência Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2.º andar, Brasília – DF, CEP 70.070-940
FAX Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

15.1.3 Atendimento documental – Biblioteca

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília – DF, CEP 70.070-940

15.1.4 Endereço Regional:

End.: Rua Saldanha Marinho, n. 205, Centro
CEP 88010-450 – Florianópolis – SC
TELEFONE: (55 48) 3212-7000 / FAX: (55 48) 3212-7007

16. DA INSTALAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO (KIT NAXI)

- 16.1 A CONTRATADA poderá disponibilizar de equipamento ao ASSINANTE para acesso a conexão ao serviço de comunicação multimídia, denominado “KIT NAXI”, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes no Termo de Adesão e Plano de Serviço, devendo o ASSINANTE em qualquer hipótese manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse, salvo em se tratando de venda.
- 16.1.1 O ASSINANTE é responsável pela guarda e conservação dos equipamentos cedidos a título de locação ou comodato, 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 ASSINANTE arcar perante a CONTRATADA com o valor do equipamento danificado, proporcionalmente ao valor de mercado na



época da ocorrência do fato. Para os contratos de “IP Dedicado” não haverá a necessidade de retirada dos equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas e descargas elétricas.

- 16.1.2 O ASSINANTE 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 aludidos equipamentos para terceiros estranhos a presente relação contratual e, ainda, fica estabelecido que é vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.
- 16.1.3 **A CONTRATADA poderá cobrar valores a título de instalação, cujos quais constarão no Termo de Adesão e Plano de Serviço.**
- 16.1.4 O ASSINANTE fica ciente de que os equipamentos fornecidos para a prestação dos serviços e instalados no endereço de sua residência ou sede da empresa são específicos para àquela localidade, sendo que estes **PODERÃO NÃO FUNCIONAR DE FORMA ADEQUADA EM ENDEREÇO DIVERSO** (caso de mudança de endereço), **POR QUESTÕES TÉCNICAS LIGADAS À POTÊNCIA E CAPTAÇÃO DE SINAL**. Portanto, fica estabelecido que o ASSINANTE deverá solicitar à CONTRATADA uma avaliação prévia do local da “mudança” para que se tenha certeza de que não haverá problema na prestação do serviço objeto do presente contrato.
- 16.1.5 A instalação dos equipamentos ocorrerá em data a ser agendada com o ASSINANTE após o aceite do presente contrato, bem como do Termo de Adesão e Plano de Serviço, e ainda, mediante aprovação de eventuais custos adicionais que se façam necessários em função de características especiais da instalação. O ASSINANTE deverá apresentar, caso necessário, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos equipamentos.
- 16.1.6 Para os casos de fornecimento de equipamento – KIT NAXI – na forma de aluguel ou comodato, fica o ASSINANTE ciente de que não poderá retirar, nem permitir que sejam retirados, de quaisquer equipamentos, os números de série, as indicações de modelo, nome ou marca, ou qualquer outro indício de propriedade. Todos os itens dos equipamentos permanecerão itens individuais de propriedade, independentemente de sua conexão, adaptação ou ligação de qualquer espécie a outros equipamentos.
- 16.1.7 O ASSINANTE ficará responsável pelos EQUIPAMENTOS recebidos em comodato, devendo restituí-los à CONTRATADA, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo, ainda, por todo e qualquer dano que causar aos equipamentos, bem como por perda, furto, roubo e/ou extravio dos referidos, incêndio e danos irreparáveis por sobrecarga elétrica causada por falta de infraestrutura adequada, excetuando-se casos de força maior de origens naturais (raios e vendavais).
- 16.1.8 **De toda forma, a GARANTIA do equipamento cedido está voltada a defeitos de fabricação, NÃO HAVENDO GARANTIA contra descargas elétricas a que título for, roubo, furto, incêndio, vendavais, desmorações ou outras causas de força maior.**
- 16.1.9 O **EQUIPAMENTO** não poderá ser remanejado para outro local, sublocados, cedidos, transferidos, ou entregues a terceiros sob pena de rescisão do presente contrato.
- 16.2 Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o ASSINANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em perfeito estado de uso e conservação. Ficando verificado que o equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, deverá o ASSINANTE arcar com o valor do equipamento perante a CONTRATADA proporcionalmente ao preço de mercado na época dos fatos.
- 16.2.1 Caso o ASSINANTE, por qualquer motivo, retenha os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas a contar do término ou rescisão do contrato, fica o mesmo ciente de que será obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento, além de cláusula penal prevista no item 19.1 deste contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 16.2.2 Em qualquer das hipóteses previstas no item 15.1.1, 15.2 e 15.2.1, é facultado à CONTRATADA, independente 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 de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito, independentemente de prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.
- 16.3 A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou por meio de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos

equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do ASSINANTE, independentemente de prévia notificação.



17. DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

- 17.1 Em contrapartida dos serviços de comunicação multimídia, o ASSINANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no Termo de Adesão, onde constarão também a periodicidade de pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento, bem como outras informações alusivas ao plano de serviço contratado.
- 17.1.1 No Termo de Adesão constará ainda o valor a ser pago pelo ASSINANTE em decorrência dos serviços de locação de equipamento, salvo, neste último caso, se as partes convencionaram a disponibilização dos equipamentos na forma de comodato.
- 17.1.2 O plano de serviço ofertado ao ASSINANTE constará no Termo de Adesão, sendo que todas as tratativas comerciais e as condições de prestação do serviço de comunicação multimídia propostos no plano de serviço também estarão descritas no Termo de Adesão, ou anexados a ele.
- 17.2 A empresa CONTRATADA poderá, independente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo de Adesão, à pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.
- 17.3 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida a CONTRATADA nos termos deste contrato, bem como na forma disposta no Termo de Adesão e Plano de serviço, o ASSINANTE será obrigado ao pagamento de: **a) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito; b) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento; c) juros de mora à taxa de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento; d) outras penalidades previstas em Lei e no presente contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.**
- 17.4 Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompõe as perdas inflacionárias.
- 17.5 Adicionalmente, o ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente junto a CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:
- 17.5.1 Mudança de endereço do ASSINANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA e disponibilidade de sinal;
- 17.5.2 Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio ASSINANTE;
- 17.5.3 Mobilização de técnicos ao local para a instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços de comunicação multimídia, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do ASSINANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do ASSINANTE ou de terceiros;
- 17.5.4 Retirada de equipamentos, caso o ASSINANTE, tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;
- 17.6 Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, bem como de eventuais manutenções (reparos, substituição de componentes etc.) a CONTRATADA poderá providenciar a emissão de boleto bancário e/ou duplicata com a descrição dos serviços, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito, tais como SERASA e/ou SPC, independentemente de prévia notificação.
- 17.7 O não recebimento da cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o ASSINANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª via do boleto bancário.
- 17.8 Os serviços serão prestados pela CONTRATADA, em regra, na modalidade “Pós-Pago”, ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação mensal.
- 17.9 As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil vigente.
- 17.10 Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o ASSINANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.



17.11 Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o ASSINANTE desde já autoriza a CONTRATADA recuperar/ressarcir este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

18. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

18.1 O presente contrato vigorará pelo prazo discriminado no Termo de Adesão e Plano de Serviço, a contar da data de sua assinatura ou aceite eletrônico, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas disposições e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias antes do término contratual.

18.2 Ocorrendo qualquer das hipóteses adiante elencadas, facultará à parte contrária rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, independentemente de prévia notificação, recaindo a parte que deu causa à rescisão, nas penalidades previstas em lei e neste contrato.

18.2.1 Descumprimento ou cumprimento irregular de qualquer disposição pactuada no presente instrumento;

18.2.2 Atraso no pagamento em período superior a 75 (setenta e cinco) dias;

18.2.3 Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida 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;

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

18.3.1 Em caso de notificação expressa do ASSINANTE à CONTRATADA, a qualquer momento e sem qualquer ônus, salvo se o ASSINANTE estiver sujeito à fidelidade contratual, devido à assinatura de Termo de Concessão Condicional de Benefícios, hipótese em que a rescisão contratual antecipada sujeitará o ASSINANTE o reembolso dos benefícios concedidos constantes no Termo de Concessão Condicional de Benefícios;

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

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

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

18.3.5 Em virtude de caso fortuito ou de 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;

18.3.6 Em virtude do afastamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

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

18.4.1 A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.

18.4.2 A perda pelo ASSINANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de qualquer obrigação relacionada neste instrumento.

18.4.3 Na obrigação do ASSINANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou aluguel, no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos.

18.5 A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do ASSINANTE 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 ASSINANTE, respondendo o ASSINANTE civil e criminalmente pelos atos praticados.



19. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 19.1 É de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento
- 19.2 É de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais danos ou prejuízos comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.
- 19.3 Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do ASSINANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.
- 19.4 A CONTRATADA em nenhuma hipótese 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 ASSINANTE 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 penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.
- 19.5 O ASSINANTE é inteiramente responsável pelo: a) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente contrato; e b) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente contrato.
- 19.6 A CONTRATADA não se responsabiliza por qualquer dano relacionado a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como “vírus de informática”, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas de internet, na infraestrutura do ASSINANTE, de energia elétrica, condicionadores de ar, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros semelhantes, 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 CONTRATADA.
- 19.6.1 A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo ASSINANTE quando do acesso a internet, que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, VOIP, Jogos (*on-line* ou não), programas P2P, entre outros;
- 19.6.2 A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do ASSINANTE acessar páginas na internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes.
- 19.7 Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em razão a que deu causa o ASSINANTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar qualquer despesa ou ônus a este título.
- 19.8 O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação, exceto no caso do plano contratado ser o de “IP Dedicado”. É vedado inclusive o repasse para pessoas jurídicas dos serviços de comunicação multimídia contratados em nome de pessoas físicas, ou vice versa, independentemente de haver vinculação entre elas, exceto no caso de contratação de planos de “IP Dedicado”.
- 19.9 Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que qualquer nova obrigação ou ajuste entre as partes somente poderá se estabelecer mediante assinatura de novo instrumento específico.
- 19.10 A CONTRATADA é obrigada a proceder com a guarda dos Registros de Conexão do ASSINANTE conforme imposto pela ANATEL nos termos dos artigos 52 e 53 do Regulamento Anexo à Resolução 614/2013, logo, em hipótese alguma a CONTRATADA poderá ser responsabilizada pela manutenção destes registros.
- 19.10.1 Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e Registros de Conexão do ASSINANTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização não será considerada quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.
- 19.11 A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objeto do presente CONTRATO.



- 19.12 A CONTRATADA não se responsabiliza por qualquer eventual dano ocorrido no equipamento do ASSINANTE ou da CONTRATADA, 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 CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.
- 19.13 As partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.
- 19.14 A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo ASSINANTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços de comunicação multimídia contratados serão de inteira responsabilidade do ASSINANTE e do terceiro.
- 19.15 Cabe única e exclusivamente à CONTRATADA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços de comunicação multimídia, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do serviço.
- 19.16 O ASSINANTE, nos termos da legislação brasileira, responderá os direitos autorais dos *softwares*, *hardwares*, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o, mas que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tido o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.
- 19.17 O ASSINANTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: a) capacidade de processamento do computador do próprio ASSINANTE, bem como dos *softwares* nele instalados; b) velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial de computadores (internet); c) o número de conexões simultâneas; d) condições climáticas; e) dentre outros fatores. Desta forma, a CONTRATADA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia da banda fixada no Termo de Adesão e Plano de Serviço.
- 19.18 A responsabilidade 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.
- 19.19 Em qualquer hipótese, a responsabilidade de cada uma das partes está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo de Adesão e Plano de Serviço, Termo de Benefício e eventuais anexos.

20. DAS PENALIDADES

- 20.1 No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 40% (quarenta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no Termo de Adesão e Plano de Serviço.
- 20.2 Esta penalidade não se aplica aos casos de rescisão antecipada pelo ASSINANTE de contrato celebrado na forma de Termo de Concessão Condicional de Benefício.
- 20.3 No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á a indenização por danos superiores, bem como demais sanções previstas em lei e neste Contrato.

21. DA CONFIDENCIALIDADE

- 21.1 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.
- 21.2 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovada, documentalmente, que as informações confidenciais: a) estavam no domínio público da dada da celebração do presente contrato; b) tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à

ação ou omissão das partes; c) ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação; d) foram reveladas em razão de solicitação da ANATEL, ou de qualquer autoridade investida em poderes para tal.



22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

- 22.1 As disposições deste Contrato, seus anexos, Termo de Adesão e 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.
- 22.2 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.
- 22.3 O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importarão em renúncia a qualquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida, nem tampouco alteração das disposições contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.
- 22.4 Se uma ou mais disposições deste contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexigível, 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.
- 22.5 As disposições 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.
- 22.6 As partes garantem que este contrato não viola qualquer obrigação assumida perante terceiro.
- 22.7 A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo ASSINANTE. Caso ocorra esta hipótese, o ASSINANTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato.
- 22.8 O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo entre as partes.
- 22.9 A CONTRATADA poderá exigir do ASSINANTE a apresentação de documento válido para comprovar que o ASSINANTE é efetivamente quem diz ser.

23. DO FORO

- 23.1 Para dirimir qualquer dúvida ou litígio decorrente da interpretação ou cumprimento, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Jaraguá do Sul/SC.

Jaraguá do Sul, de de .

NAXI TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

CNPJ 10.608.275/0001-66