

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**NETELL INTERNET LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede no Município de Jaguariúna, Estado de São Paulo, na Rua Maria Ângela, 184, Bairro Berlim, CEP 13.820-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.270.560/0001-21, doravante denominada simplesmente “**CONTRATADA**” e, de outro lado, o **CONTRATANTE**, também denominado **ASSINANTE** e/ou **CLIENTE**, que aceita os termos e condições deste instrumento através da assinatura do documento denominado “Termo de Contratação” apresentado pela **CONTRATADA**:

### CLAUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES

- 1.1. Os vocábulos e as expressões aqui relacionadas são usados, neste Contrato, com o significado a seguir indicado para efeito de interpretação de suas cláusulas:
  - 1.1.1. “Termo de Contratação” – 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 e determina o início de sua vigência, sendo este 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.
  - 1.1.2. “Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)” – quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designa o serviço objeto deste contrato, que compreende a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeos, dados, voz e outros), permitindo, inclusive, o provimento de conexão à internet.
  - 1.1.3. “Termo de Permanência” – quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento independente e exclusivo, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** pelo período máximo de 12 meses, tendo como contrapartida, a concessão em favor do cliente de determinados benefícios na contratação dos serviços.
  - 1.1.4. “Prestadora de Pequeno Porte (PPP)” – quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes), conforme disposto no inciso XIV, do art. 4º, do regulamento anexo à Resolução ANATEL 614/2013.

### CLAUSULA SEGUNDA- DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

- 2.1 Constitui objeto do presente instrumento a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) pela **CONTRATADA** em favor do **CLIENTE**, no intuito de viabilizar a conexão do **CLIENTE** à internet, de acordo com as especificações, características e condições previstas neste instrumento, no “Termo de Contratação” e no site da **CONTRATADA** - [www.netellinternet.com.br](http://www.netellinternet.com.br).
- 2.2 Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o “Termo de Contratação”, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA** no que se refere à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), bem como fica automaticamente aceito e aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o “Termo de Contratação”, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.
- 2.3 A qualificação completa do **CLIENTE**; o tipo, as especificações e características do plano de serviço a ser prestado; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo **CLIENTE** pelos Serviços de

Comunicação Multimídia (SCM), local e condições de instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão expressamente especificados no “Termo de Contratação”.

2.3.1 Quando da assinatura ou aceite eletrônico do “Termo de Contratação”, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de conexão à internet.

2.4 Fica expressamente estabelecido que as obrigações e responsabilidades previstas no presente instrumento, aplicáveis a **CONTRATADA** e ao **CLIENTE**, iniciam efetivamente a partir da expressa assinatura e/ou aceite do “Termo de Contratação”, no qual serão identificados os benefícios concedidos ao **CLIENTE** e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **CLIENTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

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

2.5 Caso seja de interesse do **CLIENTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **CONTRATADA**, este deverá pactuar com **CONTRATADA**, separadamente, um “Termo de Permanência”, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **CLIENTE** e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **CLIENTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

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

### CLAUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

3.1 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53.500.020477/2013, Ato Autorizador nº 8222, de 23 de dezembro de 2013.

3.2 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) objeto do presente instrumento 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), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.

3.3 O **CLIENTE** reconhece que a **CONTRATADA**, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1.º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento". Reconhece também que, por ser Prestadora de Pequeno Porte, deve cumprir apenas o disposto no Título II, Capítulo I e no Título III, Capítulo I da Resolução N. 632, de 7 de Março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), sem prejuízo das obrigações constantes na Lei n. 8.078/1990, da Lei 9.742/1997 e da Lei n. 12.485/2011.

- 3.4 O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) objeto do presente instrumento estará disponível 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/variações causadas em decorrência de fatores alheios à **CONTRATADA**, em razão das características técnicas da rede interna do **CLIENTE** e/ou fatores externos que podem causar variações nas velocidades contratadas, bem como por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento. O **CLIENTE** expressamente declara e reconhece serem fatores que podem provocar a interrupção/interferência/variação no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), entre outros:
- a) a quantidade de pessoas conectadas, ao mesmo tempo, ao provedor de serviço de conexão à internet;
  - b) a distância entre o imóvel do **CLIENTE** e a central com a infraestrutura mais próxima;
  - c) a qualidade e a extensão da fiação interna do imóvel do **CLIENTE**;
  - d) a capacidade de processamento do computador do **CLIENTE**;
  - e) interferências e atenuações próprias da internet, que fogem ao controle da **CONTRATADA**, produzidas entre o sinal emitido e o sinal perdido, principalmente quando os dados forem originados em rede de terceiros;
  - f) as páginas de destino na internet; e
  - g) problemas com o microcomputador ou o modem utilizado pelo **CLIENTE**.
- 3.5 No caso de utilização da tecnologia Wi-Fi (“Wi-Fi”) pelo **CLIENTE**, as velocidades disponíveis para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) também estão sujeitas a oscilações por fatores alheios à **CONTRATADA** que podem influenciar no pleno funcionamento da transmissão Wi-Fi, bem como provocar impacto nessa performance tais como, mas não se limitando:
- a) a distância entre o computador e o modem do Wi-Fi;
  - b) a espessura das paredes do imóvel em que for utilizada, pois quanto maior for a densidade destas, maior será a diminuição da potência das ondas de rádio características da tecnologia Wi-Fi para a circulação e o alcance na área de abrangência a que se destina;
  - c) a concentração de água, na medida em que a água constitui um dos mais graves limitadores do sinal eletromagnético de rádio;
  - d) a presença de equipamentos que geram calor.
- 3.6 Observado o disposto nos itens 3.4 e 3.5 acima, fica expressamente estabelecido que a **CONTRATADA** não se responsabiliza pelas interrupções/variações no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e/ou pelas diferenças de velocidades ocorridas em função dos fatores acima indicados e de outros que venham a ocorrer por caso fortuito ou força maior ou em função de fato de terceiro alheios à **CONTRATADA**.
- 3.7 O **CLIENTE** expressamente declara e reconhece que, após a assinatura e/ou aceite do “Termo de Contratação” pelo **CLIENTE** poderá ser constatado, pela **CONTRATADA**, que não há viabilidade técnica para

a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) no endereço indicado no “Termo de Contratação”. Caso isso aconteça, a **CONTRATADA** entrará em contato com o **CLIENTE** para informar a inviabilidade do serviço e o automático cancelamento da contratação, sem quaisquer ônus e/ou penalidade para quaisquer das partes contratantes.

- 3.8 Na prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia, a **CONTRATADA** disponibilizará ao **CLIENTE** um endereço IP (*internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), sendo que a modalidade de IP selecionada constará expressamente indicada no “Termo de Contratação”. Na omissão do “Termo de Contratação”, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).
- 3.8.1 Independentemente da forma de disponibilização do IP (*Internet Protocol*) ao **CLIENTE**, este endereço sempre será de propriedade exclusiva da **CONTRATADA**, sendo que a disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade ao **CLIENTE**.
- 3.8.2 O **CLIENTE** tem conhecimento que o IP disponibilizado pela **CONTRATADA** poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da **CONTRATADA**, através do emprego da tecnologia *NAT (Network Address Translation)*.
- 3.8.3 A **CONTRATADA** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao **CLIENTE**, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do **CLIENTE**, sem qualquer multa e/ou penalidade, em decorrência das características técnicas da contratação.
- 3.9 O **CLIENTE** poderá utilizar Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado em, no máximo, um ponto de conexão por CPF (Cadastro de Pessoa Física) ou CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) no mesmo endereço/complemento de instalação do serviço. Para a realização de acessos simultâneos, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado poderá sofrer variações de desempenho sem qualquer responsabilidade à **CONTRATADA**.
- 3.10 É vedado ao **CLIENTE** utilizar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) para disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive, mas não se limitando a: servidores web, FTP, SMTP, POP3 e DNS.
- 3.11 A partir da instalação e disponibilização concluída com êxito do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), mediante a realização de teste pela **CONTRATADA**, a **CONTRATADA** poderá cobrar os valores sobre os serviços prestados, independentemente da efetiva utilização do serviço pelo **CLIENTE**.
- 3.12 É facultado à **CONTRATADA**, a qualquer tempo, deixar de comercializar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) nos termos da regulamentação, desde que comunique tal fato previamente ao **CLIENTE**.

#### CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 4.1 Sem prejuízo das demais obrigações expressamente previstas ao longo do presente instrumento, a **CONTRATADA** obriga-se ainda a prestar adequadamente o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ao **CLIENTE**, em conformidade com a legislação pertinente, em especial com a Regulamentação do SCM anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, e disponibilizar as informações referentes ao serviço e a seus respectivos valores através do site [www.netellinternet.com.br](http://www.netellinternet.com.br) ou mesmo de outro veículo pertinente, indicado ao **CLIENTE** para consultas.

4.2 Sem prejuízo das demais obrigações expressamente previstas ao longo do presente instrumento, o **CLIENTE** obriga-se ainda a cumprir o que segue:

- a) utilizar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado de forma adequada, conforme a regulamentação e a legislação vigente, comunicando à **CONTRATADA** qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;
- b) cumprir todas as obrigações estabelecidas neste instrumento, no “Termo de Contratação”, no site [www.netellinternet.com.br](http://www.netellinternet.com.br) e na legislação pertinente;
- c) efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste instrumento, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no “Termo de Contratação”, independentemente do recebimento do respectivo documento de cobrança devendo, em caso do não recebimento em até 5 (cinco) dias anteriores à data do vencimento prevista no “Termo de Contratação”, solicitar à **CONTRATADA** outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento. O não recebimento do documento de cobrança, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não exime o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento no respectivo prazo do vencimento previsto no “Termo de Contratação”;
- d) fornecer todas as informações e documentos necessários à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) objeto deste instrumento, e outras que venham a ser solicitadas pela **CONTRATADA**;
- e) manter sempre atualizados os seus dados cadastrais perante a **CONTRATADA**, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondência;
- f) responder pela veracidade e correção das informações fornecidas à **CONTRATADA**;
- g) providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), garantindo à **CONTRATADA** acesso ao seu domicílio indicado no “Termo de Contratação”, em datas/horários previamente agendados, para vistorias e/ou manutenções. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo **CLIENTE**, compreende-se, mas não se limita a: computadores, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna;
- h) responsabilizar-se, exclusivamente, pela instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade;
- i) zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da **CONTRATADA** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofrido pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **CLIENTE**;
- j) manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito da presente contratação e sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas na legislação vigente, no presente instrumento e no “Termo de Contratação”;

- k) disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela **CONTRATADA** não lhe imputará responsabilidade por mencionada proteção;
- l) não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado a terceiros;
- m) não acessar conteúdos ilícitos, ou então, não utilizar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado para fins ilícitos, segundo a legislação vigente;
- n) observar as regras relativas à utilização do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado, respeitando a privacidade e a intimidade de outros usuários e/ou terceiros;
- o) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta”, ou “spam”) utilizando do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade;
- p) não prejudicar, intencionalmente, usuários da internet, através do desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alteração de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

4.3 Fica expressamente estabelecido que, na hipótese do **CLIENTE** utilizar-se das práticas previstas em quaisquer das alíneas do item 4.2 acima e/ou utilização indevida do serviço, a **CONTRATADA** terá o direito de suspender temporariamente o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado, sem aplicação de qualquer desconto concernente a sua interrupção ou, ainda, optar, unilateralmente e a seu exclusivo critério, sem a necessidade de prévia notificação, pela pronta rescisão da contratação.

4.3.1 O **CLIENTE** concorda e está ciente de que, entre as hipóteses passíveis de serem consideradas utilização indevida do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado, estão todas as hipóteses previstas no Art. 183 da Lei n.º 9.472, de 16/7/1997, em especial a revenda de serviços de telecomunicações, hipóteses estas que também ensejarão a imediata rescisão da presente contratação por culpa do **CLIENTE**, ficando o mesmo responsável por ressarcir a **CONTRATADA** todos os valores referentes a todas as despesas incorridas pela mesma com o cancelamento e desinstalação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

#### CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

- 5.1 Pelo Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado, o **CLIENTE** pagará à **CONTRATADA** os valores pactuados no “Termo de Contratação”, no qual constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma de pagamento, as condições e as datas de vencimento respectivas.
- 5.2 Adicionalmente, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da **CONTRATADA** - [www.netellinternet.com.br](http://www.netellinternet.com.br), cabendo ao **CLIENTE** certificar-se previamente junto à **CONTRATADA** do valor vigente na época, correspondentes aos seguintes serviços:
  - a) mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **CONTRATADA**;

- b) manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CLIENTE**;
  - c) mobilização de técnicos ao local da instalação, constatado que não existiam falhas no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **CLIENTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CLIENTE** ou de terceiros;
  - d) retirada/manutenção de equipamentos, caso o **CLIENTE** tenha anteriormente negado o acesso da **CONTRATADA** às suas dependências;
- 5.3 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, nos termos deste instrumento e do “Termo de Contratação”, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido de uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento; (ii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data do respectivo pagamento; (iii) atualização monetária apurada segundo a variação do IGP-DI, ou outro índice que venha a substituí-lo, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento; e (iv) outras penalidades previstas na legislação vigente e no presente instrumento, sem prejuízo da indenização por perdas e danos suplementares.
- 5.4 A falta de pagamento de qualquer quantia devida pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** por um prazo superior a 30 (trinta) dias contados do seu respectivo vencimento poderá acarretar a interrupção do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado e, caso a inadimplência persista por prazo superior a 45 (quarenta e cinco) dias, poderá acarretar a rescisão da presente contratação, a exclusivo critério da **CONTRATADA**.
- 5.5 No caso de interrupção do serviço por falta de pagamento conforme estabelecido no item 5.4 anterior, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) somente será restabelecido após o efetivo pagamento do valor em atraso e dos respectivos encargos em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas da apresentação dos comprovantes de quitação pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**.
- 5.6 No caso de rescisão da presente contratação por inadimplência do **CLIENTE** conforme estabelecido no item 5.4 acima, a **CONTRATADA** estará autorizada a enviar o nome do **CLIENTE** inadimplente para inscrição nos serviços de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação.
- 5.7 As partes declaram que os valores devidos pelo **CLIENTE** 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.
- 5.8 Caso ocorram alterações na legislação que importem na criação, extinção ou modificação dos tributos considerados nesta contratação, ou se forem alteradas as alíquotas, ou ainda, se for alterado o parâmetro das respectivas bases de cálculo, enfim, qualquer alteração que influencie nos valores indicados no “Termo de Contratação”, o **CLIENTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.
- 5.9 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 **CLIENTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** a ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.
- 5.10 Em nenhuma hipótese o **CLIENTE** poderá reter, suspender, compensar ou descontar quaisquer valores devidos à **NETELL** sem o prévio e expresso acordo escrito entre as partes.

- 5.11 Os ônus financeiros decorrentes de todos e quaisquer tributos ou contribuições que incidam ou venham a incidir sobre a presente contratação serão de responsabilidade da parte definida na legislação tributária ou previdenciária como contribuinte, ainda que a responsabilidade pela sua retenção e recolhimento seja atribuída pela lei à outra parte. A parte responsável pelo pagamento de um determinado tributo e/ou contribuição também se compromete a liberar e isentar a outra parte de obrigações, reivindicações e ações de qualquer espécie relacionadas a tal tributo e/ou contribuição.

#### CLÁUSULA SEXTA – DO PLANO DE SERVIÇO

- 6.1 Cada plano de serviço contratado e expressamente indicado no “Termo de Contratação” será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; (iii) valores a pagar; (iv) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da **CONTRATADA** no “Termo de Contratação”.
- 6.2 A **CONTRATADA** se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir planos de serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CLIENTE** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo **CLIENTE**, o respectivo plano de serviço aderido pelo mesmo permanecerá válido e vigente em relação ao **CLIENTE** respectivo.
- 6.3 Caso o **CLIENTE** tenha interesse em alterar o seu plano de serviço no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro “Termo de Contratação” entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo plano de serviço aderido pelo **CLIENTE**. Não serão permitidas alterações no plano de serviço solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.
- 6.4 Em se tratando de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual, a alteração do plano contratado que resultar na redução dos valores pagos à **CONTRATADA**, acarretará ao **CLIENTE** o pagamento das penalidades previstas no “Termo de Permanência” e neste instrumento, proporcionalmente a redução verificada.
- 6.5 Os planos de serviços ofertados pela **CONTRATADA** estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: [www.netellinternet.com.br](http://www.netellinternet.com.br).

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DO PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

- 7.1 A contestação de débito encaminhada pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** via notificação ou através da central de atendimento telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **CONTRATADA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.
- 7.2 O **CLIENTE** terá o prazo máximo de **60 (sessenta) dias** contados da data da cobrança, para realizar a contestação do débito perante a **CONTRATADA**.
- 7.2.1 A partir do recebimento da contestação de débito feita pelo **CLIENTE**, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.
- 7.2.2 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação do serviço objeto do questionamento, junto ao **CLIENTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**.



- 7.2.3 Caso a contestação seja apenas parcial, ou seja, em relação a apenas uma parte da cobrança encaminhada pela **CONTRATADA**, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no “Termo de Contratação”, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas na legislação vigente e no presente instrumento.
- 7.2.4 A **CONTRATADA** cientificará o **CLIENTE** do resultado da avaliação feita sobre a contestação do débito.
- 7.2.5 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **CLIENTE** 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.
- 7.2.6 Caso o **CLIENTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **CONTRATADA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.
- 7.2.7 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **CLIENTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária conforme previsto no item 5.3 acima.
- 7.3 Ultrapassado o prazo mencionado no item 7.2 acima, sem a apresentação de contestação formal do **CLIENTE**, a **CONTRATADA** poderá utilizar as prerrogativas de cobrança e aplicação dos encargos moratórios previstos no item 5.3 do presente instrumento.

#### CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

- 8.1 O presente instrumento é celebrado por prazo indeterminado.

#### CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO

- 9.1 Além das demais hipóteses previstas neste instrumento, na legislação vigente, no site da **CONTRATADA** – [www.netellinternet.com.br](http://www.netellinternet.com.br) e na regulamentação aplicável, a **CONTRATADA** poderá suspender o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado, sem qualquer ônus e/ou penalidade, nas seguintes hipóteses:
- descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, incluído o uso indevido do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pelo **CLIENTE** ou por terceiros autorizados pelo **CLIENTE** a ter acesso ao serviço;
  - manutenção preventiva e/ou corretiva de equipamentos e/ou das redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**;
  - em caso de recusa injustificada, pelo **CLIENTE**, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.
- 9.2 Além das demais hipóteses previstas neste instrumento, na legislação vigente e na regulamentação aplicável, o **CLIENTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), 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, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

9.2.1 Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **CLIENTE** inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações contratuais. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o **CLIENTE** inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

9.2.2 O prazo de suspensão dos serviços de comunicação multimídia (SCM), não utilizado pelo **CLIENTE**, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do **CLIENTE** requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

9.2.3 O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço será de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do **CLIENTE**, devendo o **CLIENTE**, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

9.2.4 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **CLIENTE**, automaticamente, os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

9.3 O **CLIENTE** poderá requerer o restabelecimento dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado, sem qualquer cobrança pela **CONTRATADA** nesta hipótese.

9.4 Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o **CLIENTE**, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos Serviços de Comunicação multimídia (SCM) em relação ao período de suspensão não utilizado.

#### CLÁUSULA DEZ - DA RESCISÃO

10.1 Sem prejuízo das demais hipóteses de rescisão previstas nas demais cláusulas, o presente instrumento e, conseqüentemente, o “Termo de Contratação” poderão ser extintos/rescindidos nos seguintes casos:

- a) por distrato, decorrente de acordo escrito entre as partes;
- b) a qualquer tempo, a pedido do **CLIENTE**, mediante solicitação por escrito à **CONTRATADA** ou solicitação via central de atendimento, sem qualquer multa e/ou penalidade, salvo se o **CLIENTE** tenha optado pelo “Termo de Permanência” documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **CLIENTE** e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual, bem como as penalidades proporcionais aplicáveis ao **CLIENTE** em caso de rescisão do independente instrumento de forma antecipada.
- c) por iniciativa da **CONTRATADA**, ante o descumprimento, por parte do **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais, estabelecidas no site [www.netellinternet.com.br](http://www.netellinternet.com.br) e/ou da Regulamentação do SCM, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades em face da **CONTRATADA**;

- d) por interdição ou morte do **CLIENTE** ou, ainda, caso seja configurada, à critério da **CONTRATADA**, situação pré-falimentar ou de pré-insolvência do **CLIENTE**, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira do **CLIENTE**;
- e) no caso de extinção da autorização da **CONTRATADA** para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades em face da **CONTRATADA**;
- f) unilateralmente pela **CONTRATADA**, caso seja constatada a utilização do Serviço de Comunicação multimídia (SCM) contratado pelo **CLIENTE** para a prática de atos criminosos, notadamente crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislação aplicável à espécie, resguardado o direito da **CONTRATADA** buscar a eventual reparação por perdas e danos em face do **CLIENTE**, caso tenha sido acionada por terceiro prejudicado, no âmbito de demandas cíveis ou criminais que suscitem a responsabilidade pela prática de tais atos ofensivos, através do Serviço de Comunicação multimídia (SCM) contratado, nesse caso sendo, inclusive, facultado à **CONTRATADA** fornecer todos os dados cadastrais do **CLIENTE** para a apuração do ilícito e devida responsabilização do autor das ofensas.
- g) eventos de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação vigente, 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;
- h) mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades em face da **CONTRATADA**;
- i) em decorrência de ato emanado pelo poder público competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades em face da **CONTRATADA**.

10.2 A rescisão ou extinção do presente instrumento por qualquer modo, acarretará:

- a) a imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **CONTRATADA**;
- b) a perda pelo **CLIENTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento e/ou no “Termo de Contratação”;
- c) a obrigação do **CLIENTE** 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 **CLIENTE** às penalidades previstas na legislação aplicável e no presente instrumento.

#### CLÁUSULA ONZE – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 11.1 Será de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.
- 11.2 O serviço a ser prestado pela **CONTRATADA**, objeto deste instrumento, não inclui mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CLIENTE**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

- 11.3 A **CONTRATADA**, 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 **CLIENTE** através do Serviço de Comunicação multimídia (SCM) objeto do presente instrumento, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquela autoridade, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.
- 11.4 O **CLIENTE** é integralmente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência do Serviço de Comunicação multimídia (SCM) objeto do presente instrumento; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através do Serviço de Comunicação multimídia (SCM) objeto do presente instrumento.
- 11.5 A **CONTRATADA** 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 **CLIENTE**, 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 **CONTRATADA**.
- 11.6 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **CLIENTE** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.
- 11.7 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela impossibilidade do **CLIENTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.
- 11.8 Caso a **CONTRATADA** seja acionada judicialmente em ação cujo **CLIENTE** tenha dado causa, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da **CONTRATADA**, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.
- 11.9 Este instrumento não se vincula a nenhum outro tipo de serviço que não aqueles expressamente previstos no “Termo de Contratação”, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.
- 11.10 A guarda dos registros de conexão do **CLIENTE** é uma obrigação imposta à **CONTRATADA**, 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 11.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da **CONTRATADA**.
- 11.10.1 Quando solicitada a disponibilização pela **CONTRATADA** dos dados e registros de conexão do **CLIENTE**, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela **CONTRATADA** independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, não sendo considerada quebra de sigilo, e a **CONTRATADA** não poderá ser responsabilizada por cumprir referido dever legal.
- 11.11 A responsabilidade da **CONTRATADA** na presente contratação é limitada aos danos diretos comprovadamente incorridos pelo **CLIENTE** em decorrência de culpa direta e comprovada da **CONTRATADA**.

- 11.12 Em nenhuma hipótese a **CONTRATADA** responderá por perdas e danos indiretos, lucros cessantes ou insucessos comerciais do **CLIENTE** e/ou de terceiros, salvo em caso de dolo comprovado.
- 11.13 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.
- 11.14 A **CONTRATADA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo **CLIENTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) contratados serão de inteira responsabilidade do **CLIENTE** e do terceiro.
- 11.15 O **CLIENTE**, 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.
- 11.16 Em qualquer hipótese, a responsabilidade global da **CONTRATADA** está limitada incondicionalmente ao valor total anual fixado no “Termo de Contratação”.
- 11.17 A **CONTRATADA** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, 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.

#### CLÁUSULA DOZE – DOS PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPAROS

- 12.1 A instalação do serviço de comunicação multimídia será efetuada pela **CONTRATADA** de acordo com o prazo definido no “Termo de Contratação”.
- 12.1.1 O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o **CLIENTE** não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**.
- 12.1.2 A **CONTRATADA** efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do **CLIENTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo **CLIENTE**. Sendo implementada pelo **CLIENTE** uma rede Wi-fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada a utilização desta rede para disponibilizar os serviços objeto deste contrato para terceiros.
- 12.2 A **CONTRADATA** garante 97,5% (noventa e sete vírgula cinco por cento) do tempo de disponibilidade do serviço objeto deste contrato, incluindo as paradas técnicas para manutenção, desta forma e,

considerando todos os meses com 30 (trinta) dias, são garantidas 702 horas (setecentos e duas horas) de serviço disponível mensalmente, do total de 720 (setecentos e vinte horas).

- 12.3 Em caso de interrupção, por causas atribuíveis à **CONTRATADA**, e superiores ao índice previsto no item 12.2, serão concedidos descontos ao **CLIENTE** na mensalidade subsequente, que será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Vd = Vp \times n$$

1440 , onde:

Vd = Valor do desconto.

Vp = Valor mensal do acesso conforme praticado pela **CONTRATADA**.

n = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos.

1440 = Quantidade de minutos em 1 (um) dia.

- 12.4 Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**.
- 12.5 Os períodos adicionais de interrupção, ainda que frações de 30 minutos serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.
- 12.6 A **CONTRATADA** poderá realizar interrupções ou degradações programadas nos serviços de comunicação multimídia para atividades de manutenção, ampliação da rede ou similares, devendo comunicá-las ao **CLIENTE** com antecedência mínima de 01 (uma) semana, por e-mail e/ou através de disponibilização de anúncio em seu endereço na internet: [www.netellinternet.com.br](http://www.netellinternet.com.br).
- 12.7 A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio **CLIENTE**, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 12.8 A **CONTRATADA** atenderá às solicitações do **CLIENTE** para reparos nos serviços no prazo de até 72 (setenta e duas) horas da comunicação efetuada pelo **CLIENTE**.
- 12.9 A **CONTRATADA** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede, falhas em seus equipamentos e instalações, rompimento parcial ou total dos meios de rede, motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.
- 12.10 A **CONTRATADA** 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 **CLIENTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.
- 12.11 Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, a responsabilidade da **CONTRATADA** é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade, nos termos das cláusulas 12.3 e 12.4, ambas deste instrumento.

- 12.12 O **CLIENTE** tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou

disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ônus ou penalidade.

#### CLÁUSULA TREZE – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1 A **CONTRATADA** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e à comunicação do **CLIENTE**, podendo disponibilizá-los em caso de determinação da autoridade judicial e/ou nas hipóteses previstas no item 10.1 (f) acima.
- 13.2 As disposições deste instrumento e do “Termo de Contratação” refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto contratado, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.
- 13.3 Na hipótese de divergência entre o disposto no presente instrumento e o disposto no “Termo de Contratação”, prevalecerá às disposições contidas no presente instrumento.
- 13.4 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 ou regulamentares.
- 13.5 Ocorrendo alterações na legislação 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 **CLIENTE** ou da **CONTRATADA**, conforme o caso.
- 13.6 O não exercício pela **CONTRATADA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente instrumento e/ou pelo “Termo de Contratação”, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **CLIENTE**, 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.
- 13.7 Se uma ou mais disposições deste instrumento vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, 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 inexecutável nunca tivesse existido.
- 13.8 As cláusulas deste instrumento que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente a relativa à responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento da contratação.
- 13.9 As partes garantem que este instrumento não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.
- 13.10 É facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **CLIENTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **CONTRATADA**.
- 13.11 A anulação ou a nulidade de qualquer condição deste instrumento não afetará a vigência das demais condições. Sempre que possível, em substituição à condição considerada ilegal ou nula, será incluída outra condição equivalente que reflita a intenção original das partes, de acordo com os limites impostos pela legislação aplicável.

**CLÁUSULA QUATORZE - DO FORO**

14.1 Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste instrumento e/ou do “Termo de Contratação”, ou casos omissos do presente instrumento e/ou do “Termo de Contratação”, fica eleito o foro da Comarca de Jaguariúna, Estado de São Paulo, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este instrumento está registrado no Cartório Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos, Civil de Pessoa Jurídica e Civil das Pessoas Naturais e Interdições e Tutelas da Sede da Comarca de Jaguariúna, sob o Nº 2472 e também disponível no site da **CONTRATADA – [www.netellinternet.com.br](http://www.netellinternet.com.br)**.