

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente instrumento particular de contrato de prestação de serviços, de um lado, JEET FIBER ME, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 41.252.303/0001-89, com sede na Rua Fernando de Noronha, 105, Neópolis, Natal/RN, doravante denominada simplesmente "PRESTADORA"; e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica identificada e qualificada no TERMO DE ADESÃO, doravante denominada "ASSINANTE", têm entre si justo e contratado o seguinte:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação, pela PRESTADORA, dos serviços de comunicação multimídia (SCM), com ou sem adição de serviço de valor agregado (TV por assinatura), de forma contínua, mediante remuneração mensal, conforme plano escolhido pelo ASSINANTE no Termo de Adesão, nos termos da Lei nº 9.472/97 e da regulamentação da Anatel aplicável à prestação do SCM.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES GERAIS

O SERVIÇO DA PRESTADORA será prestado ao ASSINANTE mediante:

**2.1** À assinatura do TERMO DE ADESÃO vinculado ao presente contrato.

**2.2** Condições comerciais especificadas no TERMO DE ADESÃO.

**2.3** Cumprimento de direitos, deveres e obrigações previsto no presente contrato.

**2.4** Para a correta prestação do serviço e garantia do padrão de qualidade o ASSINANTE deverá dispor dos equipamentos e configurações técnicas mínimas necessárias à fruição do serviço, compatíveis com os requisitos definidos pela PRESTADORA para o plano contratado."

**Parágrafo Primeiro:** Os referidos equipamentos citados no item 2.4 do presente contrato, serão repassados ao ASSINANTE pela PRESTADORA mediante comodato, que será tratado em cláusula posterior.

**Parágrafo Segundo:** Os prazos para instalação e reparos de serviços e/ou equipamentos, após serem devidamente oficializados junto a PRESTADORA, ocorrerá no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis, contadas da solicitação formal realizada pelo ASSINANTE por meio dos canais oficiais da PRESTADORA.

**2.5** A PRESTADORA poderá cobrar taxa de instalação do serviço, cujo valor será previamente informado ao ASSINANTE e constará no Termo de Adesão.

**Parágrafo único:** Quando houver isenção da taxa de instalação, por força de campanha promocional ou concessão de benefício vinculado à fidelização contratual, tal condição constará expressamente no Termo de Adesão e será tratado em cláusula própria.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO E FIDELIDADE

**3.1** O contrato é celebrado com prazo mínimo de 12 (doze) meses, contados da ativação dos serviços, em razão das vantagens comerciais oferecidas ao ASSINANTE, conforme descritas no Termo de Adesão.

**Parágrafo único:** Passado o prazo mínimo de 12 (doze) meses o presente contrato será renovado automaticamente se não houver nenhuma solicitação de cancelamento por escrito ou e-mail.

**3.2.** Em caso de rescisão antecipada pelo ASSINANTE, antes do prazo mínimo de 12 (doze) meses, será devida multa rescisória proporcional ao número de meses restantes para o término da fidelidade contratual, limitada ao valor dos benefícios concedidos pela PRESTADORA no momento da contratação, tais como descontos em mensalidades, gratuidade de taxa de instalação ou fornecimento de equipamentos.

**Parágrafo único:** A multa prevista nesta cláusula não será devida nas hipóteses legalmente previstas ou autorizadas pela regulamentação da Anatel, como nos casos de descumprimento contratual por parte da PRESTADORA.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA TAXA DE INSTALAÇÃO**

**4.1** – A PRESTADORA poderá cobrar do ASSINANTE uma taxa única de instalação do serviço, cujo valor será previamente informado e constará expressamente no Termo de Adesão.

**4.2** – O valor da taxa de instalação corresponde aos custos operacionais e técnicos necessários para a ativação dos serviços contratados, inclusive deslocamento de equipe, equipamentos e materiais utilizados.

**4.3** – A PRESTADORA poderá, a seu critério, conceder isenção parcial ou total da taxa de instalação, como benefício promocional vinculado à permanência mínima contratual (fidelidade), devendo tal condição ser claramente registrada no Termo de Adesão.

**Parágrafo único.** Em caso de cancelamento do contrato antes do prazo mínimo de 12 (doze) meses, a isenção da taxa de instalação poderá ser considerada para fins de cálculo da multa proporcional, nos termos da cláusula 3.2, observado o valor integral do benefício concedido.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS REAJUSTES, VALORES E PAGAMENTO**

**5.1** O ASSINANTE opta por um dos planos comerciais ofertados, constantes do Termo de Adesão, com valor fixado mensalmente.

**Parágrafo único:** A cada 12 (doze) meses de contrato, poderá haver reajuste anual com incidência de correção monetária pela tabela IPCA-E.

**5.2** A fatura será emitida mensalmente e enviada ao ASSINANTE por meios digitais.

**5.3** O não recebimento da fatura não isenta o ASSINANTE da obrigação de pagamento até o vencimento, ficando ciente o ASSINANTE que poderá ter acesso ao boleto através dos meios digitais padrão, conforme práticas atuais.

**5.4** Eventual modificação para mais ou para menos, na alíquota de qualquer tributo, taxa, contribuição ou encargo, incidente ou que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, bem como a criação, modificação, eliminação ou substituição de tributos, taxas, contribuições ou encargos, fatores estes que de qualquer forma, influam ou venham influir no objeto deste contrato, serão previamente informados ao ASSINANTE, podendo ensejar a revisão do valor mensal do serviço, na forma da legislação aplicável.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO INADIMPLEMENTO E PRAZOS PARA REDUÇÃO DE VELOCIDADE, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS**

**6.1** O não pagamento até a data de vencimento acarretará incidência de multa de 2% sobre o valor da fatura, juros moratórios de 1% ao mês (pro rata die), e atualização monetária pelo IGP-M, além da adoção das seguintes medidas reguladas pela Anatel:

- a)** A partir do 15º (décimo quinto) dia de inadimplência, a PRESTADORA poderá realizar a suspensão parcial do serviço, com a redução da velocidade de navegação ou limitação do acesso.
- b)** A partir do 30º (trigésimo) dia de inadimplência, a PRESTADORA poderá realizar a suspensão total do serviço, interrompendo integralmente a prestação até a regularização do débito;
- c)** Permanecendo o inadimplemento por 60 (sessenta) dias após a suspensão total, ou seja, a partir do 90º (nonagésimo) dia de inadimplência, a PRESTADORA poderá, mediante notificação prévia ao ASSINANTE, rescindir de pleno direito o contrato, com o encerramento definitivo dos serviços e a adoção das medidas legais cabíveis para a cobrança dos valores devidos, inclusive protesto e inscrição em cadastros de inadimplentes.

**Parágrafo Primeiro:** A PRESTADORA poderá cobrar os encargos legais previstos neste contrato, bem como exigir a devolução dos equipamentos fornecidos em comodato, sob pena de aplicação da multa prevista na cláusula específica, bem como cobrança referente aos custos dos equipamentos.

**Parágrafo Segundo:** Fica o ASSINANTE ciente de que a conta/fatura não contestada em até 30 (trinta) dias após seu vencimento se reveste de caráter de dívida líquida, certa, e exigível para os fins de cobrança judicial, podendo a PRESTADORA transformá-la em duplicata de serviços, protestá-la e executar a mesma perante o órgão jurisdicional competente.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO**

**7.1** Os equipamentos fornecidos pela PRESTADORA são cedidos em comodato ao ASSINANTE, devendo serem devolvidos em perfeitas condições ao final do contrato.

**7.2** Em caso de não devolução, extravio ou danos aos equipamentos, será cobrado do ASSINANTE o valor de mercado dos itens, conforme tabela de valores disponíveis no site da PRESTADORA.

**7.3** A devolução deve ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do contrato, sob pena de cobrança do valor de mercado conforme previsto.”

## **CLÁUSULA OITAVA – DA CONFESSÃO DE DÍVIDA**

**8.1** O ASSINANTE reconhece, de forma irrevogável e irretratável, que ao celebrar o presente contrato com fidelidade mínima de 12 (doze) meses assume a obrigação de pagar à PRESTADORA os valores mensais referentes ao plano contratado, nos exatos termos descritos no Termo de Adesão.

**8.2** Para fins do disposto no artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil, o ASSINANTE declara, desde já, que em caso de cancelamento imotivado, desistência ou rescisão contratual antecipada (exceto hipóteses previstas pela ANATEL), os valores devidos e ainda não pagos relativos ao restante do período de fidelidade se tornarão imediatamente vencidos, líquidos, certos e exigíveis, constituindo-se em confissão de dívida passível de execução judicial.

## **CLÁUSULA NONA – DA INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLEMENTES E PROTESTO**

**9.1** Em caso de inadimplemento de qualquer obrigação contratual, especialmente do pagamento das faturas mensais, a PRESTADORA poderá, decorridos 10 (dez) dias do envio de notificação ao ASSINANTE sobre o débito, realizar a inclusão do nome do devedor nos cadastros de proteção ao

crédito, tais como SPC, SERASA, ou outro semelhante, nos termos do artigo 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

**9.2** A notificação poderá ser enviada por meio eletrônico, correspondência física, SMS, ou outro meio hábil e rastreável, com indicação clara do valor em aberto, do vencimento e da possibilidade de inscrição em cadastro restritivo caso não haja regularização no prazo assinalado.

**9.3** As taxas referentes a protesto de títulos bancários serão repassadas ao ASSINANTE acrescidos ao valor da prestação do serviço contratado, desde que previamente informados ao ASSINANTE, além de todos os custos de cobrança, administrativos e/ou judiciais, que a PRESTADORA vier a incorrer para satisfação de seus direitos, sem prejuízo da possibilidade da PRESTADORA suspender a prestação dos serviços contratados, até que a situação seja regularizada

**Parágrafo único:** A negativação poderá ocorrer independentemente de suspensão ou rescisão dos serviços, sendo legítima desde que observadas as formalidades legais e contratuais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

**10.1** Conforme Art. 41 da resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

**10.1.1** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

**Parágrafo Único:** A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço.

**10.1.2** A PRESTADORA manterá um centro de atendimento para seus assinantes, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, prestando-lhe assistência e suporte técnico ao serviço contratado.

**Parágrafo único:** Em horários fora do comercial, o atendimento será exclusivamente técnico e emergencial, para evitar demandas indevidas.

**10.1.3** O principal meio de atendimento ao ASSINANTE, seja para suporte técnico, seja para informações e negociações, é o aplicativo de mensagens WhatsApp, devendo esta central de atendimento estar acessível no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis para demandas não urgentes, tendo em vista a PRESTADORA se tratar de PRESTADORA de Pequeno Porte.

**Parágrafo Primeiro:** Conforme legislação da Anatel, considera-se PRESTADORA de Pequeno Porte, a PRESTADORA de Serviço de Comunicação Multimídia com até 5 mil acessos em serviço.

**Parágrafo Segundo:** A PRESTADORA disponibilizará para o ASSINANTE, o endereço para atendimento por correspondência como sendo Rua Fernando De Noronha 105, Neópolis, Natal/RN.

**Parágrafo Terceiro:** A PRESTADORA disponibilizará para o ASSINANTE o atendimento através do número (84) 2030-3024, que é também o contato do WhatsApp fornecido para atendimento rápido e eficiente, além de fornecer também o endereço eletrônico <https://jeetfiber.sgp.tsmx.com.br/central/>, para dirimir qualquer dúvida sobre a prestação de serviços contratados, retirar faturas, solicitar novas instalações, dentre outros serviços.

**Parágrafo Quarto:** Para os fins desta cláusula, consideram-se demandas não urgentes aquelas que não envolvem interrupção total do serviço, risco iminente à integridade da rede ou do equipamento,

ou quaisquer situações que exijam solução imediata, tais como demandas de segunda via de boleto ou fatura, consultas sobre valores, planos, promoções ou formas de pagamento, atualização cadastral, negociação de débitos, agendamento de visita técnica não emergencial, solicitação de informações gerais sobre o contrato ou serviços disponíveis, pedidos de migração de plano ou cancelamento agendado.

**10.1.4** As informações de preços e condições de fruição do serviço estarão sempre disponíveis através do termo de adesão (conforme modelo apresentado no Anexo I deste contrato), ou documentação complementar apenas nos casos em que a PRESTADORA também realizar a exploração do serviço de acesso à internet, que conforme legislação da Anatel, esse poderá ser um serviço do SCM ou Serviço de Valor Adicionado, praticado pela própria PRESTADORA.

**Parágrafo Único:** Quando o serviço de acesso à internet ocorrer como Serviço de Valor Adicionado (SVA) e for praticado por um Provedor de Acesso, a PRESTADORA informará em seu domínio <https://jeetfiber.sgp.net.br/central/> cópia do contrato entre o ASSINANTE e o prestador SVA.

**10.1.5** A PRESTADORA poderá realizar interrupções ou degradações programadas no serviço, quando necessárias para manutenção preventiva, corretiva, ampliação da rede ou situações similares, desde que a interrupção seja previamente comunicada ao ASSINANTE afetado com, no mínimo, sete dias de antecedência, por meio de canais adequados de comunicação, nos termos da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

**Parágrafo Primeiro:** Na hipótese de interrupção ou degradação programada que exceda quatro horas contínuas em um mesmo dia, será devido ao ASSINANTE o desconto proporcional no valor da assinatura mensal, calculado na razão de 1/30 (um trinta avos) do valor mensal por dia de interrupção ou fração superior a quatro horas.

**Parágrafo Segundo:** O desconto será aplicado automaticamente na fatura subsequente à ocorrência, independentemente de solicitação do ASSINANTE, salvo nos casos em que a PRESTADORA comprove a ausência de impacto no serviço contratado pelo usuário.

**10.2** Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a PRESTADORA tem a obrigação de:

**10.2.1** Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação.

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

**10.2.3.1** A comunicação prevista no item anterior deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

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

**10.2.5** A PRESTADORA não impede por contrato ou por qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

**10.2.6** A PRESTADORA compromete-se a fornecer à Anatel, nos prazos e na forma estabelecidos pela regulamentação vigente, por meio do sistema eletrônico disponibilizado pela Agência, todas as informações solicitadas sobre a prestação do serviço, sempre que exigido ou regularmente intimada.

**Parágrafo único:** Tais informações incluem, mas não se limitam a: dados técnico-operacionais, informações econômico-financeiras, quantidade de assinantes, área de cobertura, bem como os resultados obtidos nos indicadores de qualidade exigidos pela Anatel.

**10.2.7** A PRESTADORA utilizará somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel.

**10.2.8** A PRESTADORA emitirá aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive à registros contábeis, respeitando o sigilo estabelecido em lei.

**10.2.9** Caso haja reajuste de valores das mensalidades dos serviços contratados, a PRESTADORA deverá disponibilizar 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.

**10.2.10** A PRESTADORA prestará esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre ônus, caso este, queira registrar reclamações ou sugestões relativas à fruição dos serviços.

**10.2.11** A PRESTADORA observará os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.

**10.2.12** A PRESTADORA se compromete a manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

**10.2.13 –** A PRESTADORA compromete-se a manter, pelo prazo mínimo de 2 (dois) anos após a solução, os registros das reclamações, solicitações de serviço e pedidos de cancelamento realizados pelos ASSINANTES. Tais registros devem estar disponíveis, sem ônus, tanto à Anatel quanto ao próprio ASSINANTE, sempre que solicitados, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 632/2014 – Anatel).

**10.2.14** A PRESTADORA deve manter gravação das chamadas efetuadas pelo ASSINANTE ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da realização da chamada.

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

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

**10.2.16** A PRESTADORA deve manter os dados cadastrais e os registros de conexão do ASSINANTE pelo prazo mínimo de um ano.

**10.2.17** A PRESTADORA compromete-se a adotar critérios técnicos, econômicos e operacionais razoáveis e compatíveis com sua capacidade instalada e realidade de mercado, quando da contratação de serviços e aquisição de equipamentos ou materiais vinculados à prestação do SCM, observando os princípios da transparência, eficiência e boa-fé.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

**11.1 –** Em conformidade com o artigo 56 da Resolução nº 614/2013 da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, bem como demais disposições legais e regulamentares aplicáveis, são

assegurados ao ASSINANTE do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) os seguintes direitos, os quais devem ser integralmente observados pela PRESTADORA:

**11.1.1** – Ter acesso ao serviço de forma contínua, estável e adequada, mediante contratação junto à PRESTADORA devidamente autorizada pela ANATEL, sendo-lhe assegurada a liberdade de escolha do plano de serviço, a partir das ofertas disponibilizadas.

**11.1.2** – Ser tratado de maneira não discriminatória quanto às condições de acesso, fruição e continuidade do serviço, vedada qualquer distinção de natureza econômica, social, racial, religiosa, política ou outra que não se fundamente em critérios técnicos legítimos ou regulamentação específica.

**11.1.3** – Receber, previamente à contratação e durante a vigência contratual, informações claras, precisas e acessíveis sobre todas as condições do serviço, inclusive valores praticados, abrangência da área de cobertura, velocidade nominal e efetiva, limites de uso, franquias, facilidades adicionais eventualmente ofertadas e eventuais restrições técnicas.

**11.1.4** – Ter garantida a inviolabilidade e o sigilo de suas comunicações, dados e registros, os quais somente poderão ser acessados ou disponibilizados a terceiros mediante ordem judicial ou nos casos expressamente previstos em lei, devendo a PRESTADORA adotar todas as medidas técnicas e administrativas aptas a assegurar a confidencialidade e a integridade das informações.

**11.1.5** – Ser informado de forma prévia, clara e com antecedência mínima legal, sobre quaisquer alterações nas condições de prestação do serviço que possam afetar direta ou indiretamente sua relação contratual, inclusive reajustes de preços, mudanças de tecnologia ou política de qualidade.

**11.1.6** – Solicitar, a qualquer tempo, a suspensão temporária ou definitiva do serviço, sem qualquer cobrança adicional, respeitados os prazos e condições previstos na regulamentação, bem como obter o restabelecimento da prestação após acordo ou purgação da mora, com exclusão imediata de eventuais registros de inadimplência indevidos.

**11.1.7** – Ter acesso a canais de atendimento eficientes e gratuitos, aptos a responder prontamente suas demandas, inclusive com fornecimento de protocolo de atendimento, garantia de resposta às reclamações em prazo razoável e disponibilização, no prazo máximo de 10 (dez) dias, das gravações telefônicas realizadas com a central de atendimento, mediante solicitação por qualquer canal idôneo.

**11.1.8** – Receber documento de cobrança com discriminação clara e detalhada dos valores cobrados, inclusive multas, encargos, serviços adicionais e tributos incidentes, sendo vedada a inclusão de valores relativos a serviços não contratados expressamente pelo ASSINANTE.

**11.1.9** – Encaminhar, a seu critério, reclamações e representações contra a PRESTADORA junto à ANATEL, ao Procon ou a quaisquer organismos de defesa do consumidor, sem prejuízo do direito de buscar a reparação por eventuais danos sofridos em decorrência da má prestação do serviço ou da violação dos direitos aqui assegurados.

**11.1.10** – Ser indenizado, na forma da lei, por prejuízos comprovadamente decorrentes da má prestação do serviço, interrupções indevidas, descumprimento contratual, falhas no atendimento ou violação de direitos fundamentais, inclusive aqueles relacionados à privacidade e ao sigilo de dados.

**11.2** – Nos termos do artigo 57 da Resolução nº 614/2013 da ANATEL, são deveres do ASSINANTE, cuja observância é essencial para a adequada prestação dos serviços contratados e para a manutenção da relação contratual:

**11.2.1** – Utilizar o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações disponibilizados pela PRESTADORA de forma diligente, lícita e adequada, abstendo-se de qualquer conduta que possa

comprometer o funcionamento da rede, a segurança de outros usuários ou a conformidade com os padrões técnicos estabelecidos.

**11.2.2** – Zelar pelos bens de propriedade da PRESTADORA, inclusive aqueles fornecidos em regime de comodato, bem como pelos equipamentos e instalações destinados ao uso coletivo, respondendo por eventuais danos, extravios ou mau uso decorrentes de ação ou omissão sua ou de terceiros sob sua responsabilidade.

**11.2.3** – Efetuar, pontualmente, o pagamento dos valores relativos à prestação do serviço contratado, de acordo com os valores, condições e prazos estabelecidos neste instrumento e no respectivo Termo de Adesão, incluindo encargos por inadimplemento, quando cabíveis.

**11.2.4** – Providenciar local adequado e infraestrutura mínima necessária para a correta instalação e funcionamento dos equipamentos fornecidos pela PRESTADORA, incluindo disponibilidade de energia elétrica, sinal de rede e outros requisitos técnicos especificados pela equipe técnica no momento da contratação ou instalação.

**11.2.5** – Conectar à rede da PRESTADORA apenas equipamentos e terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, sendo vedado o uso de dispositivos que não estejam em conformidade com as normas técnicas brasileiras, sob pena de interrupção do serviço e eventual responsabilização por danos à rede.

**11.2.6** – Levar ao conhecimento da PRESTADORA e das autoridades competentes quaisquer irregularidades, ilícitos ou falhas que venha a detectar na prestação do SCM, contribuindo para a melhoria contínua do serviço e para a regularidade da atividade regulada.

**11.2.7** – Indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo que vier a causar, direta ou indiretamente, por ação ou omissão voluntária ou culposa, em descumprimento das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independentemente da aplicação de outras sanções legais, inclusive de natureza civil, administrativa ou penal.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO**

**12.1** A PRESTADORA compromete-se a observar os parâmetros de qualidade estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), especialmente quanto à disponibilidade, estabilidade, velocidade, atendimento ao assinante e fornecimento de informações claras sobre as condições do serviço, nos termos da regulamentação vigente.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1** – A PRESTADORA informa ao ASSINANTE que a sede da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL está localizada no SAUS, Quadra 06, Bloco E, Brasília/DF, CEP 70.070-940, sendo seus canais oficiais de atendimento o telefone 1331 e o endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), onde se encontram disponíveis informações, regulamentos e espaço para registro de reclamações.

**13.2** – Em cumprimento ao artigo 13 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), a PRESTADORA compromete-se a manter os registros de conexão (incluindo número de IP, data, hora de início e término da conexão) pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, em ambiente controlado e de segurança, com acesso restrito e mediante proteção contra vazamentos e acessos não autorizados.

**13.3** – Os dados referidos no item anterior serão fornecidos exclusivamente mediante ordem judicial ou nos estritos termos autorizados pela legislação vigente, não estando a PRESTADORA autorizada a compartilhar, comercializar ou expor tais informações fora dessas hipóteses.

**13.4** – O ASSINANTE reconhece que a PRESTADORA não possui qualquer ingerência sobre os conteúdos trafegados na rede mundial de computadores, tampouco sobre os riscos naturais do ambiente da internet, isentando-a, desde já, de qualquer responsabilidade por mensagens, arquivos, programas, links ou conteúdos que venham a causar danos aos seus equipamentos ou à sua integridade pessoal, moral ou financeira.

**13.5** – A PRESTADORA não se responsabiliza, em hipótese alguma, por eventual infecção por vírus, malwares ou ataques cibernéticos que atinjam os equipamentos do ASSINANTE, sendo de sua exclusiva responsabilidade a instalação, atualização e manutenção de softwares de proteção, como antivírus e firewall.

**13.6** – O ASSINANTE compromete-se a utilizar o serviço de forma lícita e ética, sendo exclusivamente responsável por quaisquer conteúdos, mensagens ou publicações veiculadas através da conexão contratada, inclusive páginas hospedadas, mensagens enviadas e acessos realizados, eximindo a PRESTADORA de qualquer responsabilidade decorrente de infrações civis, penais, administrativas ou éticas, inclusive no que tange à violação de direitos autorais, à prática de crimes virtuais ou à publicação de conteúdos ofensivos ou ilegais.

**13.7** – Caso a PRESTADORA venha a ser acionada judicial ou extrajudicialmente em decorrência de atos praticados pelo ASSINANTE ou por terceiros que utilizem sua conexão, este compromete-se a isentá-la integralmente, assumindo, inclusive, os ônus financeiros, custas, despesas processuais, honorários advocatícios e valores indenizatórios eventualmente fixados.

**13.8** – O ASSINANTE declara, neste ato, serem verdadeiras todas as informações cadastrais fornecidas no momento da contratação, responsabilizando-se civil e criminalmente por sua exatidão e comprometendo-se a mantê-las atualizadas durante toda a vigência contratual.

**13.9** – O plano contratado não confere ao ASSINANTE, salvo previsão expressa em contrário, o direito à utilização simultânea de múltiplas conexões autenticadas com o mesmo nome de usuário (“login”) e senha (“password”), sendo vedado o compartilhamento de credenciais com terceiros, sob pena de imediata suspensão ou rescisão do contrato.

**13.10** – Todos os sistemas, softwares, marcas, tecnologias, interfaces, painéis de controle e conteúdos disponibilizados pela PRESTADORA, excetuados aqueles identificados como de domínio público, estão protegidos por direitos autorais e de propriedade intelectual, sendo vedada sua reprodução, modificação ou distribuição, sob pena de responsabilização cível e criminal.

**13.11** – O ASSINANTE obriga-se a utilizar o serviço em estrita observância à legislação aplicável em âmbito federal, estadual e municipal, sendo o único responsável por infrações legais cometidas por si ou por terceiros sob sua rede.

**13.12** – É expressamente vedado ao ASSINANTE redistribuir, retransmitir, compartilhar ou revender, por qualquer meio ou tecnologia presente ou futura, o sinal de internet recebido da PRESTADORA, seja para vizinhos, terceiros, estabelecimentos comerciais ou residenciais, sob pena de caracterização de crime de furto de serviço, nos termos do artigo 155 do Código Penal, além de rescisão contratual imediata e responsabilidade civil pelos danos causados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

**14.1** – O presente contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer das partes, mediante aviso prévio por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ressalvadas as hipóteses de rescisão imediata por descumprimento contratual ou legal.

**14.2** – Em caso de rescisão antecipada por iniciativa do ASSINANTE durante o período de fidelidade contratual, será aplicada a multa proporcional ao tempo restante, nos termos da cláusula 3.2, além da obrigatoriedade de devolução dos equipamentos fornecidos em regime de comodato, em perfeitas condições de uso, conforme cláusula 6.

**14.3** – A solicitação de cancelamento deverá ser formalizada por meio de atendimento nos canais oficiais da PRESTADORA, sendo considerado o prazo do aviso prévio a partir do recebimento efetivo do pedido.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO**

**15.1** – Para dirimir quaisquer dúvidas, controvérsias ou litígios oriundos da interpretação, execução ou rescisão do presente contrato, fica desde já eleito o foro da Comarca de Natal/RN, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento para todos os fins de direito, em conjunto com o respectivo Termo de Adesão, parte integrante e inseparável deste contrato.

Natal/RN, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

ASSINATURA DO CONTRATANTE:

#### ASSINATURA DA PRESTADORA

JEET FIBER ME – CNPJ nº 41.252.303/0001-89

Carimbo / Representante Legal