

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

AMERICA NET LTDA., com sede na cidade de Barueri, estado de São Paulo, na Av Dr Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 939 - 5º andar, inscrita no CNPJ sob o nº01.778.972/0001-74, doravante denominada America Net, prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, doravante denominado apenas SCM, ao ASSINANTE, em sua respectiva Área de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, na forma da regulamentação do SCM editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL. 1ª -DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

Acesso em Serviço: acesso que está ativado e prestando serviço ao Assinante; **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações com endereço para correspondência à rua SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940, endereço eletrônico www.anatel.gov.br e central de atendimento números 1331 e 1332 para deficientes auditivos.

Área de Prestação de Serviço: área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

Assinante: pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do SCM com a America Net.

Central de Atendimento: órgão de atendimento da Prestadora de SCM ao ASSINANTE, por meio dos telefones 103 85, 0800 878 0086 , responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços. Os endereços para atendimento personalizado constam no portal da AMERICA NET LTDA www.americanet.com.br/atendimento.

Conexão à Internet: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ou seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

Portal AMERICA NET LTDA na Internet: www.americanet.com.br.

Prestadora: pessoa jurídica que mediante autorização presta o SCM;

Regulamento do SCM: Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia –SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/ 2013.

Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”): serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de um Área de Prestação de Serviço.

Setor de Atendimento: estabelecimento que pode ser mantido pela Prestadora, no qual o Assinante tem acesso ao atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, orientar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação efetuada; **Taxa de Instalação:** valor devido pelo ASSINANTE, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM.

Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

2ª - OBJETO

2.1. Este Contrato tem por objeto a prestação, pela AMERICA NET LTDA ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local informado pelo ASSINANTE, conforme discriminado neste Contrato.

3ª – MODALIDADES DE SERVIÇO

3.1. O SCM será prestado mediante a adesão, pelo ASSINANTE, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela AMERICA NET LTDA, em qualquer de suas modalidades.

3.2. O uso do serviço pelo ASSINANTE implica na anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.

3.2.1 O assinante poderá dar o aceite neste contrato através de formulário preenchido e assinado nas lojas America net, através do site na modalidade de compra online, onde o Assinante efetua o aceite de forma eletrônica respondendo que “sim” para os termos do contrato e ou através da contratação verbal por telefone onde a ligação é gravada.

3.2.2 O Assinante declara que aceita as condições contratuais e que cumprirá com as obrigações técnicas para a perfeita instalação dos equipamentos no local indicado por ele. O Assinante é responsável pela guarda dos equipamentos e pela perfeita condição de acomodação, devendo os equipamentos não serem colocados em locais quentes ou muito úmidos.

3.3. A AMERICA NET LTDA reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.

3.4. O ASSINANTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da AMERICA NET LTDA.

3.5 A MERICA NET, não é responsável por variações de velocidade da Internet por não controlar e não ter gerencia sobre redes de terceiros. O Assinante não poderá alegar a entrega da velocidade contratada quando for feito testes com site não oficiais mantidos ou recomendados pelo Registro.BR

3.6 A Velocidade mínima garantida é de 40% da velocidade contratada quando for produto de varejo (Planos: Economico 10MEGA, Ideal 30MEGA, Perfeito 50MEGA, Standard 15MEGA, Premium 30MEGA e Advanced 50MEGA)

3.7 A reclamação de não atingimento de banda contratada será aceita apenas em caso de não atingimento da velocidade mínima garantida.

3.8 Sempre que houver uma dúvida de velocidade poderá o ASSINANTE utilizar o meio de medição de órgão independente Nic.br (O Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR é uma entidade civil, sem fins lucrativos, que desde dezembro de 2005 implementa as decisões e projetos do Comitê Gestor da Internet no Brasil. <http://simet.nic.br/medidor/>

4ª – OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES

Além do disposto na legislação pertinente, em especial no Regulamento do SCM, são obrigações e direitos das Partes:

4.1. São obrigações da AMERICA NET LTDA:

- a. Prestar o SCM conforme especificado no Contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o ASSINANTE;
- b. Manter central de atendimento telefônico, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;
- d. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o ASSINANTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;
- e. Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações e dúvidas relativas à fruição dos serviços. O atendimento a qualquer solicitação feita por parte do ASSINANTE se dará via Central de Atendimento, devendo o ASSINANTE entrar em acioná-la por meio dos contatos descritos acima.
- f. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação. Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma da Cláusula 8 deste Contrato;
- h. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da AMERICA NET LTDA, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica; e uso inadequado do produto para prestação de serviços cujo objetivo é compartilhar o acesso que não a moradia ou estabelecimento contratante.
- i. Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- j. Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada e equipamentos não homologados pela Anatel.
- k. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o ASSINANTE;
- l. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- m. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários.
- n. Instalar os serviços contratados e repará-los quando necessário de acordo com a normas previstas na legislação vigente.

4.2. São direitos da AMERICA NET LTDA:

- a. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- b. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- c. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- d. Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato, de acordo com as hipóteses previstas nas Cláusulas 7 e 11, abaixo.

4.3. São obrigações do ASSINANTE:

- a. Efetuar o pagamento dos valores especificados no documento de cobrança (Fatura AMERICA NET LTDA), até a data do vencimento;
- b. Comunicar à AMERICA NET LTDA, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela AMERICA NET LTDA;
- c. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- d. Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela AMERICA NET LTDA, sob pena de suspensão e cancelamento do serviço;
- e. Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do SCM;
- f. Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da AMERICA NET LTDA, quando for o caso;
- g. Somente conectar à rede da AMERICA NET LTDA equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- h. Preservar os bens da AMERICA NET LTDA e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- i. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados, disponibilizados pela AMERICA NET LTDA ao ASSINANTE;
- j. Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela AMERICA NET LTDA, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente Contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço;
- k. Manter atualizados os seus dados cadastrais com a AMERICA NET LTDA, informando-a sobre toda e qualquer modificação, especialmente sobre o endereço para envio de faturas e correspondências;
- l. Entregar os documentos que comprovem os dados cadastrais informados pelo ASSINANTE, no momento da instalação ou quando solicitados pela AMERICA NET LTDA;
- m. Permitir a visita dos técnicos da AMERICA NET LTDA ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como, em caso de suspeita de uso indevido do SCM;
- n. Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à AMERICA NET LTDA, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;
- o. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual imediata.
- p. Em caso de não recebimento do boleto até 5 dias antes do vencimento, baixar de forma eletrônica no portal do assinante a segunda via do boleto para efetuar o pagamento dentro do vencimento.
- q. Em caso de pagamento com cartão de crédito e ou débito em conta, não havendo a quitação o ASSINANTE se tornará inadimplente e poderá ter o serviço suspenso.

4.4. São direitos do ASSINANTE:

- a. Acesso ao serviço, mediante contratação junto à AMERICA NET LTDA;
 - b. Liberdade de escolha de sua prestadora;
 - c. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
 - d. Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e seus respectivos preços;
 - e. Inviolabilidade e sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
 - f. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta e indiretamente;
- 4º da LGT;
- j. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
 - k. Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela AMERICA NET LTDA;
 - l. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela AMERICA NET LTDA;
 - m. Encaminhamento de reclamações ou representações contra a AMERICA NET LTDA, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor. As reclamações deverão ser apresentadas a AMERICA NET LTDA via Central de Atendimento.
 - n. Substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
 - o. Ter reestabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a AMERICA NET LTDA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
 - p. Bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades contratadas, mediante solicitação expressa à Central de Atendimento;
 - q. Continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo hipóteses previstas neste Contrato e na legislação aplicável;
 - r. Recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

5 – PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

5.1. Pela prestação do SCM, o ASSINANTE pagará à AMERICA NET LTDA os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela AMERICA NET LTDA, e com as opções contratadas pelo ASSINANTE.

5.2. A AMERICA NET LTDA disponibiliza o preço dos seus serviços em seu Portal Eletrônico, na Internet (www.americanet.com.br/santaisabel), ou por meio da Central de Atendimento.

5.2.1 A AMERICA NET LTDA, declara que os produtos são ofertados de forma e preços por tecnologia disponível em cada município e bairro, não podendo ser contratados em regiões que os produtos não estão disponíveis.

5.3. O ASSINANTE é o único responsável pelo pagamento dos valores apresentados em documento de cobrança (Fatura AMERICA NET LTDA), respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-lo, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela AMERICA NET LTDA.

5.4. Os preços dos serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses a partir da data-base de início de comercialização do serviço, independente da data de contratação pelo ASSINANTE, limitado ao IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, ficando a AMERICA NET LTDA

sujeita a veicular o fato mediante publicação em jornal de grande circulação na área de autorização, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.5. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente a este Contrato.

5.6. Os preços promocionais, praticados com desconto, poderão ser alterados até o Valor Integral dos Serviços de SCM e serviços relacionados, conforme descrito no Informe Geral de Preços disponibilizados no Portal AMERICA NET LTDA no endereço www.americanet.com.br/santaisabel, mediante comunicação prévia, pela AMERICA NET LTDA, de acordo com a regulamentação.

5.7. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

6 – INADIMPLEMENTO

6.1. O não pagamento do documento de cobrança até a data de vencimento acarretará em:

- a. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso;
- b. Incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die sobre o valor em atraso, até a data do efetivo pagamento;
- c. Atualização monetária do débito pelo IGPDI nos casos de inadimplemento superior a 360 dias.

6.2. Além do disposto no item 6.1, acima, o não pagamento do documento de cobrança pelo ASSINANTE facultará à AMERICA NET LTDA, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial:

- a. Suspender a prestação do serviço, após transcorridos 10 (dez) dias de atraso no pagamento, até a data de quitação integral da dívida ou de acordo celebrado com a AMERICA NET LTDA;
- b. Cancelar a prestação do serviço e rescindir o presente Contrato, depois de transcorrido período de 90 (noventa) dias de atraso no pagamento;
- c. Incluir os dados do ASSINANTE nos sistemas de proteção ao crédito.

6.3. Na hipótese de rescisão deste Contrato por atraso no pagamento, a prestação de serviços pela AMERICA NET LTDA ficará condicionada à: (i) quitação dos débitos pendentes, inclusive encargos; e, (ii) adesão a novo contrato de prestação de serviços com a AMERICA NET LTDA.

6.4. Caso a AMERICA NET LTDA deixe de aplicar o disposto nos itens 6.1, 6.2 e 6.3 acima, ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao ASSINANTE, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos, pela AMERICA NET LTDA.

7 – SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Pela AMERICA NET LTDA:

7.1.1. Além das hipóteses previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a AMERICA NET LTDA poderá suspender o SCM nos casos de:

- a. Descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, incluído o uso indevido do serviço, pelo ASSINANTE;
- b. Manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao ASSINANTE;
- c. Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços;
- d. Em caso de recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

7 – MANUTENÇÃO DO SERVIÇO

7.1. A AMERICA NET LTDA concederá descontos nos valores mensais devidos pelo ASSINANTE, na hipótese de interrupções na prestação do SCM superiores a 90 (noventa) minutos, por falhas de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao ASSINANTE, desde que verificada a paralisação por período de tempo superior a 90 (noventa) minutos consecutivos.

7.1.1. Ocorrendo o disposto na cláusula 7.1 acima, caberá ao ASSINANTE desconto de valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 90 (noventa) minutos consecutivos de interrupção. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que frações de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

7.2 A AMERICA NET LTDA poderá realizar interrupções programadas no SCM, motivadas por ações de manutenção, ampliação de redes e similares, sendo que o ASSINANTE deverá ser comunicado sobre o evento com antecedência mínima de 1 (uma) semana.

7.2.1. Ocorrendo o disposto na cláusula 7.2 acima, a AMERICA NET LTDA concederá ao ASSINANTE um desconto em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção.

7.3 Em qualquer hipótese, a AMERICA NET LTDA não será obrigada a conceder o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.

8 – PROVIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS

8.1 Conforme necessário à prestação do serviço SCM, a AMERICA NET LTDA poderá prover ao ASSINANTE equipamentos de sua propriedade ou de terceiros.

8.2 O ASSINANTE é responsável por quaisquer defeitos, falhas, danos ou avarias verificados no(s) equipamento(s) provido(s), comprometendo-se a: (i) não permitir que terceiros não indicados pela AMERICA NET LTDA façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s); (ii) arcar com todos os custos decorrentes da má utilização do(s) equipamento(s); (iii) comunicar à AMERICA NET LTDA a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias.

8.3 A AMERICA NET LTDA ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados pela AMERICA NET LTDA em comodato e instalados no endereço do Assinante, sem ônus, em até 30 (trinta) dias da data de término ou da rescisão do Contrato, por qualquer motivo.

8.3.1 Caso a AMERICA NET LTDA não consiga retirar os Equipamentos instalados no local informado pelo Assinante por motivos causados pelo próprio Assinante, este ficará responsável

pela entrega dos Equipamentos à AMERICA NET LTDA. Para tanto, a AMERICA NET LTDA comunicará o Assinante, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo Assinante.

8.3.2 Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela AMERICA NET LTDA por parte do Assinante, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela AMERICA NET LTDA, o Assinante estará sujeito ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento, conforme valores descritos no Portal AMERICA NET LTDA.

8.3.3 Os Equipamentos disponibilizados pela AMERICA NET LTDA deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e na sua integralidade. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a AMERICA NET LTDA poderá cobrar do Assinante o valor dos Equipamentos atualizado à data de sua retirada, conforme valores disponíveis no Portal AMERICA NET LTDA, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

8.4 Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a AMERICA NET LTDA poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.

9 – VIGÊNCIA

9.1. O prazo de vigência do presente Contrato é 12 meses quando contratado as ofertas COMBO promocionais com fidelização e indeterminado quando contratado os serviços individuais, a contar da data de instalação e disponibilização do SCM pela AMERICA NET LTDA.

10 – RESCISÃO

10.1 O presente Contrato poderá ser rescindido, nas seguintes condições:

10.1.1. De pleno direito, em caso de extinção da autorização da AMERICA NET LTDA para a prestação do SCM;

10.1.2. Por morte, no caso de ASSINANTE pessoa natural; e falência ou dissolução, no caso de ASSINANTE pessoa jurídica;

10.1.3. Pelo ASSINANTE, a qualquer tempo, mediante comunicação a AMERICA NET LTDA, a qual poderá se dar: (i) através do envio de correspondência ao endereço da AMERICA NET LTDA indicado neste Contrato; (ii) através de comunicação verbal à Central de Atendimento; e, (iii) pelo portal da AMERICA NET LTDA na Internet, na área restrita a Clientes, no campo “Fale com a Ouvidoria”.

10.1.4. Pela AMERICA NET LTDA: (i) na hipótese de descumprimento, pelo ASSINANTE, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço e equipamentos, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a AMERICA NET LTDA; (ii) decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento pelo ASSINANTE, na forma da cláusula

6.2, acima; (iii) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato; (iv) em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo ASSINANTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para prestação do serviço, neste caso havendo a cobrança de multa.

(v) em caso de recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

10.2. A partir da extinção deste Contrato, o ASSINANTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da AMERICA NET LTDA, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

11 – RESPONSABILIDADE

11.1. A AMERICA NET LTDA somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, inclusive para fins de concessão dos descontos previstos na Cláusula 7 acima, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

11.2. A AMERICA NET LTDA não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do ASSINANTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O ASSINANTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

12 – CONFIDENCIALIDADE

12.1. Toda informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo confidencial.

12.2 Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

12.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que: a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo; b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições; c) estiver publicamente disponível; d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

12.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expreso consentimento escrito da Reveladora.

12.5. O ASSINANTE desde já autoriza a AMERICA NET LTDA a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da AMERICA NET LTDA no Brasil. O ASSINANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à AMERICA NET LTDA.

13 – SERVIÇOS DE INTERNET

13.1. Na contratação de serviços de acesso a Internet, o ASSINANTE se compromete a: (i) observar as regras relativas à utilização do serviço, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros; (ii) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa; (iii) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço; (iv) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus; (v) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da AMERICA NET LTDA ou de qualquer outra entidade ou organização; (vi) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da AMERICA NET LTDA ou de terceiros; (vii) não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações 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; (viii) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam); (ix) não hospedar spammers.

13.2 Se o ASSINANTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, comprometam a imagem pública da AMERICA NET LTDA ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- invadir a privacidade ou causar danos diretos ou indiretos a outros membros da comunidade Internet;

- simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da AMERICA NET LTDA e/ou de terceiros;

- acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;

- enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

- disseminação de vírus de quaisquer espécies.

- utilizar o serviço ora contratado para a prática de qualquer conduta definida como crime em legislação vigente seja ela no Brasil ou em outro país que reprima essa conduta.

13.3 A AMERICA NET LTDA, nos casos do ASSINANTE utilizar-se de qualquer das práticas previstas na cláusula acima, poderá suspender temporariamente o SCM, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a cláusula 7 deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência.

14 – PARÂMETROS DE QUALIDADE

15.1. São parâmetros de qualidade do SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na regulamentação:

a. fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

b. disponibilidade do serviço nos índices contratados;

c. emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação da Anatel;

d. divulgação de informações ao ASSINANTE de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

e. rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do ASSINANTE;

f. número de reclamações;

g. fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador.

15 – DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. O ASSINANTE poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da AMERICA NET LTDA (www.americanetcom.br/santaisabel) e na Central de Atendimento AMERICA NET LTDA.

15.2. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da AMERICA NET LTDA, por escrito.

15.3. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

15.4. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

16ª – FORO

16.1. As Partes elegem o foro de domicílio do ASSINANTE como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Barueri, 01 de dezembro de 2014.

AMERICA NET LTDA.