

## Condições Gerais SCM

**Documento registrado no Oficial de Registro de Títulos e Documentos Comarca de Barueri sob o microfilme de n.º 729639**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS ENTRE AMERICA NET E CLIENTE**

Pelo presente instrumento particular de Contrato de prestação de serviços de telecomunicações, de um lado, **AMERICA NET LTDA.**, empresa prestadora de Serviço Comunicação Multimídia - SCM, com sede na cidade de Barueri - Estado de São Paulo, na Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 939, conj. 502, Tamboré, Barueri, CEP: 06460-040 - São Paulo /SP, inscrita no CNPJ sob o nº 01.778.972/0001-74, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, e, de outro lado, **CLIENTE**, usuário de Serviços de Telecomunicações, doravante denominada **CONTRATANTE**.

Considerando que:

(a) a **CONTRATADA** presta o Serviço Comunicação Multimídia (“SCM”) e que o (a) **CONTRATANTE** deseja contratar tais serviços prestados pela **CONTRATADA**;

(b) o Serviço Comunicação Multimídia (“SCM”) encontra-se submetido às **Condições Gerais** estabelecidas no presente Instrumento Particular de **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS ENTRE AMERICA NET E CLIENTE**

fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

### Aceitação das Condições Gerais

#### **1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, os quais consistem no serviço de provimento de acesso à Internet, pela **CONTRATADA** ao (à) **CONTRATANTE**, com a instalação de equipamentos, em regime de comodato ou aluguel, que permitirão acesso à internet 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, e/ou, na prestação do serviço de uso de Rede Privativa Virtual (VPN – *Virtual Private Network*), e ainda serviços de valor agregado conforme especificado no quadro de Especificações, conforme devidamente optado pelo **CLIENTE** no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.2. O presente contrato tem por objeto a prestação, de serviços de conectividade, com variada largura de banda mediante diversas tecnologias que para efeito deste instrumento é denominado Serviços SCM e Serviços de Valor Agregado – SVA, conforme Quadro de Especificações na Proposta Comercial e Termo de Contratação integrantes do presente Contrato.

#### **2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO**

2.1. O valor será pago pela **CONTRATANTE** de acordo com serviço contratado, e conforme consta no Quadro de Especificações mencionado na cláusula 1.2 e constante na proposta e no termo de contratação que fazem parte integrante do presente.

2.2. O pagamento da mensalidade será efetuado através de emissão de fatura, que será enviada ao endereço da **CONTRATANTE** com a data prevista de vencimento.

2.3. O valor total, referente a taxa de instalação, será cobrado na primeira fatura.

2.4. A cobrança inicia-se após 5 (cinco) dias da instalação do serviço contratado.

2.5. Caso o (a) **ASSINANTE** não receba o documento de cobrança em até 5 (cinco) dias antes do prazo de vencimento, o mesmo deverá entrar em contato imediatamente com a **AMERICA NET** e não estará isento do respectivo pagamento.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA - DOS REAJUSTES

3.1 O **CONTRATO** será reajustado anualmente ou em periodicidade inferior, conforme permitido por lei, de acordo com variação do Índice Geral de Preços / Mercado IGP-M, e na sua falta, qualquer outro índice que venha substituí-lo.

### 4. CLÁUSULA QUARTA - ANEXO DO CONTRATO

4.1 É parte integrante deste **CONTRATO** a Proposta Comercial e Termo de Contratação com o quadro de especificação.

### 5. CLÁUSULA QUINTA - DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO SCM

5.1 A **CONTRATADA** reserva-se o direito de escolher e implantar a melhor solução técnica e equipamento possível, conforme o projeto e dados da viabilidade técnica, sem ter que fornecer ou justificar tais informações ao (à) **CONTRATANTE**.

5.2 O **SERVIÇO SCM** será instalado no endereço indicado no Quadro de Especificações, constante no Termo de Contratação, que deverá estar situado dentro da localidade (LOCAL) sem restrição sobre a instalação dos equipamentos e também dotado de condições técnicas para suporte do serviço.

5.3. É de responsabilidade do **CONTRATANTE**, qualquer adequação da sua infraestrutura de rede para a instalação do sistema que vier a ser necessária na utilização do **SERVIÇO SCM**, quanto a: "hub's", "switches", outros roteadores, interfaces de rede, microcomputadores, "softwares", protocolos de comunicação, e demais componentes envolvidos em sua rede.

5.4. O (A) **CONTRATANTE** deverá providenciar autorização para instalação dos equipamentos no topo do (s) edifício(s), ou outra edificação local, sem qualquer ônus para a **CONTRATADA**, tais como alugueres, energia elétrica, etc.

5.5. A viabilidade, supramencionada no item 5.2 será previamente agendada e efetuada por um funcionário credenciado da **CONTRATADA**, a qual não se responsabiliza por serviço prestado a funcionário que não seja credenciado e por ela autorizado.

5.6. O **SERVIÇO SCM** somente será instalado após estudo de viabilidade técnica prévia para certificar se estão presente às condições técnicas indispensáveis para a efetivação da instalação, e em caso contrário, poderá ensejar automaticamente a extinção do presente contrato sem prévia notificação e sem que caiba ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das partes.

5.7 Em caso de mudança de endereço, também, haverá estudo de viabilidade prévia, sendo que, caso não haja condições técnicas, será extinto o contrato ensejando a multa rescisória prevista na cláusula 15.3 e seguintes.

5.8 Os custos de instalação, decorrentes da mudança de endereço, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, são de inteira e exclusiva responsabilidade do (a) **CONTRATANTE**.

5.9 Caso, após a viabilidade técnica, seja necessário promover qualquer modificação ou adequação, o (a) **CONTRATANTE** deverá proceder no prazo não superior há 10 (dez) dias, para que possa ser efetivada a instalação do **SERVIÇO SCM**, extinguindo-se o contrato caso o prazo não seja observado, ensejando a multa rescisória prevista na cláusula 15.3 e seguintes

## **6. CLÁUSULA SEXTA – EQUIPAMENTOS DA AMERICANET EM COMODATO COM A CONTRATANTE.**

6.1 A presente cláusula aplica-se somente ao (a) **CONTRATANTE** que acessar o serviço da **AMERICA NET** através de equipamentos cedidos por esta última.

6.2 O presente Contrato cede, os equipamentos necessários à adequada prestação do SCM pela **AMERICA NET**, devendo tais equipamentos ser utilizados pelo (a) **CONTRATANTE** exclusivamente para este fim.

6.3 O **CONTRATANTE** deverá providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **AMERICA NET**.

6.4 Os equipamentos serão instalados em perfeitas condições para o uso a que se destinam, e a sua manutenção depende de comunicação, do (a) **CONTRATANTE**, ao “Centro de Atendimento ao Assinante”, cujo número 0800-878-1000 e 10385, sobre quaisquer irregularidades que observar durante a utilização do equipamento, a fim de possibilitar à **AMERICA NET** o pronto restabelecimento da qualidade da prestação do serviço.

6.5 Na hipótese de reparos e reposição de equipamentos cedidos pela **AMERICA NET** ao (a) **CONTRATANTE**, que tenham sido avariados ou tornados inutilizáveis por ação ou omissão deste último, a **AMERICA NET** cobrará, do (a) **CONTRATANTE**, as respectivas despesas para o reestabelecimento do serviço.

6.6 A **AMERICA NET** responsabiliza-se pelos vícios já existentes no equipamento pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da instalação, nos termos do art. 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

6.7 A **AMERICA NET** permanecerá proprietária dos equipamentos cedidos em comodato ao (a) **CONTRATANTE**, o qual deterá apenas a posse, sendo responsável pela guarda e zelo dos equipamentos, inclusive na ocorrência de caso fortuito e força maior e demais responsabilidades expressas nos artigos 579 a 585 do Código Civil. Tais equipamentos deverão ser conservados pelo (a) **CONTRATANTE** nas exatas condições que lhe foram entregues pela **AMERICA NET**, utilizando-os conforme sua natureza, destinação específica e segundo as determinações deste Contrato, sob pena de responsabilização por perdas e danos.

6.8 O **CONTRATANTE** é responsável pelo pagamento das despesas incorridas pelo uso e gozo do equipamento emprestado, conforme artigo 584 do Código Civil Brasileiro.

6.9 O encerramento deste Contrato e a alteração do endereço do (a) **CONTRATANTE** são hipóteses em que estará a **AMERICA NET** expressamente autorizada a retirar os equipamentos do local onde encontram-se instalados.

6.10 Para tanto, a **AMERICA NET** comunicará previamente o (a) **CONTRATANTE** sobre a visita para efetivar a retirada do equipamento do local em que estiver instalado. No caso de mudança de endereço solicitada pelo (a) **CONTRATANTE**, este será o único responsável pela comunicação à **AMERICA NET**, que deve ser feita com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis.

6.11 Havendo qualquer impossibilidade de os técnicos da **AMERICA NET** realizarem a retirada dos equipamentos, por motivo atribuível ao (a) **CONTRATANTE**, estará este constituído em mora perante a **AMERICA NET**, independente de notificação, bem como passará a dever aluguel mensal arbitrado pela **AMERICA NET** nos termos do artigo 582 do Código Civil Brasileiro, o qual que será cobrado na forma da cláusula de pagamento.

6.12 Na hipótese de o (a) **CONTRATANTE** transferir a posse do equipamento a terceiros, ou permitir que ele seja transferido, este responderá pelas obrigações legais e pelas que lhe cabem por este Contrato, estando desde já ciente de que a **AMERICA NET** poderá buscar esse equipamento da posse de quem quer que o tenha, inclusive pela via judicial, sem prejuízo da obrigação do pagamento de multa no valor equivalente a 20 (vinte) vezes o valor da assinatura vigente à época da aplicação da referida penalidade.

6.13 Os equipamentos serão discriminados na Proposta Comercial e no Termo de Contratação, que fazem parte integrante do presente, ficando desde já autorizado a retirada ou a inclusão dos equipamentos, conforme demanda de utilização, por meio de documento autorizado e subscrito pelas partes deste contrato.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO SCM**

7.1 O **SERVIÇO SCM** é prestado em várias faixas de velocidade e para cada faixa há um plano de mensalidade, conforme a escolha do (a) **CONTRATANTE** no Quadro de Especificações mencionado na Cláusula 1.2 e do Termo de Contratação e Proposta Comercial.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - DAS CONDIÇÕES PARA A ATIVAÇÃO DO SERVIÇO SCM**

8.1 Após a viabilidade técnica, havendo constatação das condições técnicas indispensáveis para a instalação do serviço, a CONTRATADA terá um prazo de 30(trinta) dias para proceder à instalação do **SERVIÇO SCM**.

8.2 O prazo para a instalação prorroga-se automaticamente, sucessivamente, se por ventura surgirem eventuais problemas técnicos que, por culpa do (a) **CONTRATANTE** ou terceiros prejudiquem ou atrasem a instalação, tais como: interrupção do serviço de instalação, problemas surgidos após a vistoria ou falta de infraestrutura, quaisquer embaraço, e, ainda, caso fortuito, exemplificando, mas não taxando, o local para a instalação depender de avaliação do projeto ser analisado pelo condomínio onde está o local a ser utilizado para a prestação do serviço); e, força maior, exemplificando, mas não taxando, (tempestades, inundações, etc).

## 9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Configurar, supervisionar, manter e controlar o **SERVIÇO SCM**, de modo a garantir seu funcionamento.

9.2 Prestar esclarecimentos necessários ao (à) **CONTRATANTE**, sobre o funcionamento do **SERVIÇO SCM**.

9.3 A **CONTRATADA** fixará o cabo de indução desde a entrada do cabo modem e a conexão do provedor de internet.

9.4 A **CONTRATADA**, garantirá durante a vigência do presente contrato o valor estipulado de garantia da velocidade referente ao serviço denominado conforme Quadro de Especificações da Cláusula 1.2, não se responsabilizando pelas diferenças de velocidade ocorridas em razão de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como destino na Internet e quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, entre outros.

9.5 A responsabilidade da **CONTRATADA** pelos serviços de acesso, denominado **SERVIÇOS SCM**, ora contratado, limita-se aos pontos de demarcação, quais sejam: entre a entrada do cabo modem e a conexão do provedor de internet.

9.6 A **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do (a) **CONTRATANTE**.

9.7 A **CONTRATADA**, não se responsabilizará por configurações de rede, Proxy, roteador ou danos ocorridos tanto no software, como no hardware de propriedade do (a) **CONTRATANTE** mesmo que utilize para executar serviços previstos, e, se reserva o direito de alterar as configurações necessárias no equipamento para propiciar o acesso em virtude das evoluções tecnológicas.

9.8 A **CONTRATADA** não se responsabilizará pela segurança do(s) computador (es) ou implementação de funcionalidades externas, quais sejam: antivírus, firewall, pessoal ou servidor, desabilitação do compartilhamento e outros.

9.9 A **CONTRATADA** poderá interromper o acesso do (a) **CONTRATANTE** quando houver necessidade de manutenção nos equipamentos geradores das condições *sine qua non* para que o produto esteja sempre em boas condições para o seu aproveitamento, desde que tal interrupção seja previamente comunicada ao (à) **CONTRATANTE**.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO (A) CONTRATANTE

10.1 Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do **SERVIÇO SCM**.

10.2 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do **SERVIÇO SCM** objeto dessa contratação.

10.3 Providenciar infraestrutura necessária para prestação do serviço, incluindo ponto de energia elétrica, com aterramento adequado, obtendo, quando necessário, autorização para instalação dos equipamentos da **CONTRATADA** no topo do edifício, ou em outra edificação local do (a) **CONTRATANTE**, sem qualquer ônus para a **CONTRATADA**, tais como alugueres, custos de energia elétrica, etc.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

11.1 O SLA (service level agreement) é definido no TERMO DE CONTRAÇÃO da AMERICA NET.

11.2 Serão concedidos descontos por interrupções, em valores proporcionais ao número de horas em que tais ocorreram.

11.3 Para a caracterização da interrupção deverá ser aberto um chamado pelo telefone 0800-878-1000 e 10385, sendo que o tempo máximo para atendimento ao (à) CONTRATANTE será de até 4h00 (quatro) horas após a abertura do chamado.

11.4. Para efeito de crédito, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computados a partir da abertura do chamado pelo (a) **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, através da central de atendimento ao **CLIENTE (CONTRATANTE)**.

11.5 Em nenhuma hipótese será concedido desconto quando for caracterizada a interrupção do serviço por danos causado pelo (a) **CONTRATANTE**.

11.6 Às interrupções nos circuitos, por causas atribuíveis à **CONTRATADA**, serão concedidos descontos, aplicados ao valor de assinatura mensal do circuito, recebendo o (a) **CONTRATANTE** um crédito calculado conforme a seguinte fórmula:

$$V_D = \frac{V_M \times n}{43200}$$

$V_D$  = VALOR DO DESCONTO  
 $V_M$  = VALOR MENSAL DO CONTRATO INTERROMPIDO  
 $n$  = QUANTIDADE DE MINUTOS DE INTERRUPÇÃO  
43200 = TOTAL DE MINUTOS NO MÊS

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - RESPONSABILIDADES

12.1 É terminantemente proibido qualquer conteúdo entendido como, material, mensagem, dado disponibilizado, transmitido através desse Serviço, independente do local de sua procedência, visualização, recebimento ou recuperação, que esteja violando a legislação pertinente, inclusive regulamentos, tratados nacionais ou internacionais; como também, padrão comunitário, política de Internet geralmente aceita. Isto inclui, mas não limita-se às ações, como o mal uso de materiais com direitos autorais registrados, apropriação indébita de marcas comerciais e de outra natureza e a utilização do Serviço para fins difamadores, ameaçadores, obscenos ou outros fins ilegais, ensejando a rescisão do contrato e a aplicação da multa do item “15.3” e seguintes.

12.2 O serviço é prestado para o uso do (a) **CONTRATANTE**, devendo este utilizar o **SERVIÇO SCM** somente para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista na Cláusula “15.3” e seguintes.

12.3 A **CONTRATADA** não se responsabilizará com relação ao uso pelo (a) **CONTRATANTE** de tecnologia de criptografia, ou ainda, por qualquer perda causada à própria **CONTRATANTE** ou terceiros decorrente do uso de tal tecnologia. A **CONTRATANTE** assume toda a responsabilidade pelo uso do serviço por seus usuários finais.

12.4 A **CONTRATADA** não assumirá nenhuma responsabilidade pelas transações comerciais do (a) **CONTRATANTE** envolvendo serviços ou equipamentos.

12.5 A **CONTRATADA** não monitora ou controla informações residentes nos equipamentos ou transmitidos através de sua Rede. O uso de qualquer informação obtida através do serviço da **CONTRATADA**, na Rede ou da Internet, será por conta exclusiva do (a) **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** não assume responsabilidade, nem dá qualquer garantia com relação à segurança de acesso do usuário ou à segurança de acesso à Rede nos termos deste Serviço.

12.6 A **CONTRATADA** detem todos os direitos sobre o serviço e os equipamentos fornecidos como parte do serviço prestado. O (A) **CONTRATANTE** não tem o título ou outros direitos sobre, o serviço prestado ou equipamentos. O (A) **CONTRATANTE** não ganhará participação, nem colocará ônus sobre os Equipamentos, Espaço ou parte do Centro de Processamento de Dados em decorrência deste Contrato ou rescisão por qualquer motivo.

12.7 A **CONTRATADA** não se responsabilizará por perdas e danos resultantes da entrega, instalação, manutenção, operação ou uso do equipamento ou serviço, quando não efetuadas pela **CONTRATADA**; atos ou omissões do (a) **CONTRATANTE**, seus agentes, fornecedores; ou mesmo pelos danos morais ou patrimoniais devidos a perdas de dados armazenados, transmitidos ou gravados.

12.8 Nenhuma das partes poderá ser responsabilizada por quaisquer danos ou lucro cessante decorrentes de perda de dados.

12.9 A **CONTRATADA**, não se responsabilizará pela interrupção no funcionamento da Internet global ou local, caso fortuito, força maior e quando necessário para manutenção do serviço.

12.10 Responderão por perdas e danos a serem apuradas em ação própria quaisquer umas das partes que infringir as cláusulas do presente contrato.

12.11 À parte que ajuizar ação e não obtiver procedência será responsável pelo pagamento da sucumbência processual além de arcar com os honorários advocatícios.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VIGÊNCIA E PRAZO**

13.1 Este **CONTRATO** tem prazo de duração conforme registro na Proposta Comercial e o Termo de Contratação, contados a partir da data de instalação do serviço contratado, findo qual renovar-se-á, automaticamente, por iguais períodos, sucessivamente.

### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - CESSÃO**

14.1 Fica convencionado que a **CONTRATADA** poderá ceder total ou parcialmente, os direitos e garantias decorrentes do presente instrumento, a qualquer título obrigando-se cumprir integralmente as disposições do presente contrato.

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - RESCISÃO**

15.1 O presente **CONTRATO** poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem prévia notificação, por qualquer das partes, por justa causa, quando ocorrer.

a. descumprimento de qualquer das Cláusulas do **CONTRATO**;

b. a outra parte vir a ter sua falência requerida ou decretada, ou requerer recuperação judicial, seja esta suspensiva ou preventiva, desde que a respectiva ação não seja extinta no prazo de 60 (sessenta) dias do seu ajuizamento.

15.2 Respeitando-se o disposto na cláusula 15.3 e seguinte abaixo, o (a) **CONTRATANTE**, poderá cancelar o Serviço mediante notificação por escrito a **CONTRATADA** com, no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência, devendo arcar, com os valores devidos pela prestação dos Serviços no prazo de 60(sessenta) dias aqui previstos.

15.3 Ao **CONTRATANTE** que optar pelo Contrato por prazo determinado, conforme assinalado na Proposta Comercial, firmada pelas Partes e integrante do presente Contrato, e caso a **CONTRATADA**, na hipótese de rescisão do Contrato antes do término da vigência do presente Contrato, o cliente concorda que arcará com o pagamento de 30% (trinta por cento) sobre as parcelas vincendas, e assim, sucessivamente, na hipótese de renovação do contrato.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS PENALIDADES

16.1 Para pagamento após a data de vencimento, aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de correção monetária e juros legais de 1% (um por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação do título.

16.2 O serviço será suspenso após 10 (dez) dias contados do respectivo vencimento, sendo o (a) **CONTRATANTE** avisada com antecedência, ficando o seu restabelecimento condicionado ao pagamento do(s) valor (es) em atraso, acrescido(s) dos encargos previstos na cláusula anterior.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - ATENDIMENTO

17.1. A **CONTRATADA** disponibilizará ao (a) **CONTRATANTE** um “Centro de Atendimento ao Assinante”, que poderá ser acessado durante vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, através do número 0800-878-1000 e também 10385.

17.2. O (A) **CONTRATANTE** poderá obter, através do Centro de Atendimento ao Assinante. ou do Site da **CONTRATADA** na internet: <http://www.america-net.com.br>, todas as informações sobre o serviço, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações a redes de suporte.

17.3. O endereço da Anatel é SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940- Brasília / DF e endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) / biblioteca, onde o cliente poderá encontrar cópia integral da Regulamentação Vigente.

17.4. O telefone da Central de atendimento da ANATEL é 1331, e 1332 para deficientes auditivos.

## 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1 Para dirimir qualquer conflito relativo à interpretação e/ou execução deste instrumento, fica desde já eleito o foro da comarca de São Paulo - SP para dirimir e julgar quaisquer lides oriundas do presente contrato com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.