CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

NETG PROVEDOR DE INTERNET LTDA , CNPJ: 25.306.257/0001-05, localizada na AV GALEAO, Nº 98, CEP: 87206-324, BAIRRO: JARDIM AEROPOTO I, CIANORTE - PR, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo Ato / LICENÇA n°. 1903958, neste ato representada na forma de seu estatuto social, a seguir denominada simplesmente **NETG PROVEDOR DE INTERNET**; e, de outro lado, o **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, qualificada no Termo de Adesão ou na Ordem de Serviço de Instalação (OS) ou no Banco de Dados da **PRESTADORA**, resolvem celebrar o presente **Contrato de Adesão a NETG PROVEDOR DE INTERNET**, mediante as cláusulas e condições adiante descritas.

Para efeitos deste Contrato aplicam-se as seguintes definições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1 A PRESTADORA, obriga-se a entregar ao ASSINANTE o serviço de conexão à rede INTERNET. Conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações n.º 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à Internet a usuários e provedores de informações e conteúdo.

1.1 O acesso se dá por meio de conexão (Fibra Óptica, Via Radio cabo ou outros meios confinados disponível por nossa empresa), utilizando protocolo TCP/IP.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES

2.1 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de Telecomunicações no Brasil;

2.2 ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que adere a este contrato para fruição do (nome da empresa);

2.3 PRESTADORA: É a pessoa jurídica que, mediante autorização/outorga, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora também denominado **NETG PROVEDOR DE INTERNET**, nos termos do artigo 4º, inciso XIII da Resolução 614 da Anatel;

2.4 PRESTADORA DE PEQUENO PORTE – ART. 4°, INCISO XIV DA RESOLUÇÃO 614/2013 e 632/2014 DA ANATEL: É a prestadora de SCM com até cinquenta mil Acessos em Serviço, que é a categoria que se enquadra a ora PRESTADORA.

2.5 LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT): Lei n.° 9.472, de 16 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil;

2.6 SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): É o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a ASSINANTES dentro de uma área de prestação de serviços;

2.7 SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): Definido no artigo 61 da LGT é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte – e com o qual não se confunde – novas utilidades relacionadas ao acesso, ao armazenamento, à apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações. O SVA não constitui serviço de telecomunicações. É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado.

2.8 SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI): Serviço de Conexão à Internet - SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações n.º 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à Internet a usuários e provedores de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.
2.8.1 A ANATEL permite que a garantia de Banda Larga varie sua Taxa de Transmissão Média (download e upload) e a Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload), de 40% a 80% da taxa de transmissão máxima de link NÃO DEDICADO contratada pelo ASSINANTE e para a o LINK DEDICADO sua variação poderá ser de até 99%.

2.9 ACESSO: É a conexão do ASSINANTE à rede de telecomunicações da PRESTADORA e, através da qual, este obtém o SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI). É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.

2.10 ADESÃO: É o compromisso, escrito ou verbal bem como por telefone, firmado entre o ASSINANTE e a PRESTADORA, que garante ao ASSINANTE o direito de fruição do Serviço de

Comunicação Multimídia (SCM), denominado **NETG PROVEDOR DE INTERNET**, instalado em endereço atendido pelo referido serviço, obrigando as partes às condições deste contrato.

2.11 PLANO DE SERVIÇO (OU PACOTE DE SERVIÇOS): Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, seu acesso, velocidade, modalidade, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a ele inerentes; as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

2.12 CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA – ARTS. 57/59 DA RESOLUÇÃO 632 DA ANATEL: É uma opção contratual que a PRESTADORA poderá firmar com o ASSINANTE, no qual tal opção é caracterizada por ser oferecido(s) benefício(s) ao ASSINANTE e, em contrapartida, a PRESTADORA poderá exigir a sua permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

2.13 HABILITAÇÃO / INSTALAÇÃO BÁSICA: Procedimento indispensável à ativação do serviço que será executado em ***até 7 (sete) dias*** pela **NETG PROVEDOR DE INTERNET** (serviço de instalação de equipamentos receptores, cabos, acessórios, etc.), especificado na Ordem de Serviço de Instalação. RECEPTOR(ES): Conjunto indispensável de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc. que possibilitam a prestação e a fruição do serviço **NETG PROVEDOR DE INTERNET** (discriminados na Tabela de Planos e Serviços ou na Ordem de Serviço de Instalação). Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias, como xDSL, FTTH/GPON, DOCSIS, HPNA, Wi-Fi, Wi-Mesh, WiMAX, etc.

2.14 TAXA DE HABILITAÇÃO/INSTALAÇÃO: É o valor devido pelo ASSINANTE em razão do compromisso firmado com a PRESTADORA, e que lhe garante a implantação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM contratado, em conformidade com os pacotes e velocidades, respectivamente, escolhidos pelo ASSINANTE em proposta prévia.

2.15 TAXA DE SERVIÇO: É a importância devida pelo ASSINANTE, não caracterizada como TAXA DE HABILITAÇÃO, em razão de suportes e serviços (específicos) posteriores à instalação do ACESSO, decorrente de ajustes, configuração, instalações (inclusive de pontos adicionais, se for o caso), remoção, alteração de pacotes de velocidade de acesso à Internet (local ou remota), de determinados equipamentos necessários à disponibilização dos Serviços de Comunicação Multimídia escolhidos pelo ASSINANTE

2.16 MENSALIDADE: Valor de trato sucessivo mensal pago pelo ASSINANTE à PRESTADORA durante toda a prestação do **NETG PROVEDOR DE INTERNET**, nos termos deste Cor

dando-lhe direito à fruição contínua do serviço e a uma franquia mensal de tráfego de dados, de acordo com o PLANO DE SERVIÇO CONTRATADO.

2.17 TERMO DE UTILIZAÇÃO: É, de acordo com o PLANO DE SERVIÇO, a combinação dos seguintes fatores: (I) banda utilizada, medido em kilobits por segundo (Kbps); (II) volume de tráfego de dados máximo permitido (também conhecido como franquia de dados ou cota de transferência); (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e quaisquer outros fatores que venham a ser especificados pela PRESTADORA.

2.18 VISITA TÉCNICA: Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo ASSINANTE, ***em até 72 horas,*** para realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade da prestação do serviço, por culpa da PRESTADORA. Caso a visita técnica ocorra pelos motivos acima citado NÃO será cobrado, mas se o técnico constata que o defeito advém por culpa do ASSINANTE, será cobrado uma taxa conforme valor constado no termo de Adesão, OS (Ordem de Serviço).

2.19 ORDEM DE SERVIÇO (OS): É o formulário preenchido pela PRESTADORA ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos; nome de seu(s) preposto(s) que acompanharão a instalação, a modalidade, plano de serviço e oferta de capacidade escolhidos pelo ASSINANTE; e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA. A ORDEM DE SERVIÇO CONSTITUIRSE- Á PARTE INTEGRANTE DESTE INSTRUMENTO, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO, INCLUSIVE COMO FORMA DE ACEITE A TODOS OS TERMOS DESTE CONTRATO.

2.20 SUPORTE TÉCNICO: Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail, web chat, *fac, símile* ou outras formas de contato disponibilizadas pela PRESTADORA, relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste Contrato o qual A **NETG PROVEDOR DE INTERNET** deixa a disposição de seus clientes um telefone de suporte técnico onde podemos atender as ligações ou conversar por meio de WhatsApp nos horários das 08:00hs as 11:30hs e das 13hs às 20hs.
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC): Central de atendimento telefônico da PRESTADORA que tem como finalidade resolver as demandas do(s) ASSINANTE(S) sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços está acessível gratuitamente, pelo período mínimo compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte

horas), nos dias úteis, por meio do nº 44 3631-8000, conforme estabelece o artigo 25, § 2º da Resolução 632/2014 da ANATEL.

2.21 RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO (RAT): Documento que deverá ser disponibilizado e assinado pelo ASSINANTE no caso de visitas técnicas, soluções de reparo, manutenção, retirada, mudança de endereço e quaisquer serviços realizados no ambiente do ASSINANTE.

2.22 COMODATO: É a cessão dos equipamentos (e demais materiais) de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE, com ou sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência do presente Contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo ASSINANTE, de PLANO que ofereça esta opção, como forma de investimento feito pela PRESTADORA em infraestrutura necessária à prestação do(s) Serviço(s) ora contratado(s).

2.23 COMPARTILHAMENTO DE ACESSO: Utilização de 01 (um) único PLANO, para, simultaneamente, utilizar vários computadores ou dispositivos distintos interligados em rede, estritamente dentro das dependências (endereço) de um mesmo ASSINANTE, sob sua própria responsabilidade.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

3.1 O serviço está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnica/operacional, hipóteses nas quais haverá sempre que possível informação prévia ao assinante.

3.2 Cabe exclusivamente ao assinante a aquisição e manutenção dos equipamentos e interfaces com as redes de telecomunicações, assim como software necessário à utilização do serviço.

3.3 A contratada reserva-se o direito de bloquear portas utilizadas pelo sistema de internet do cliente, quando as mesmas estiverem sendo utilizadas indevidamente. As exceções são as portas de navegação – HTTP(80), e-mail (25 e 110), FTP(21), DNS(53), HTTPS(443) e as de acesso externo solicitadas pelo cliente, quando o serviço permitir tal característica.

CLÁUSULA QUARTA – DOS EQUIPAMENTOS

4.1 O equipamento Conversor de protocolos (ONU) e Antena via radio é de propriedade da prestadora e será cedida ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da prestadora, para fruição do serviço. Os equipamentos instalados e cedidos em

comodato sem doação ou locação estão sob a responsabilidade do **ASSINANTE**, Uma vez entregue(s) ao CLIENTE deverão permanecer no endereço indicado como local de instalação do serviço, sendo eventual alteração de endereço deverá ser precedida de autorização prévia da **NETG PROVEDOR DE INTERNET**. A entrega dos equipamentos é feita sob o regime de COMODATO, nos termos dos artigos 579 e seguintes do Código Civil, permanecendo, entretanto, como propriedade única e exclusiva da **NETG PROVEDOR DE INTERNET**, cabendo ao Cliente devolvê-lo(s) à **NETG PROVEDOR DE INTERNET**, no término do contrato salvo se for avençado de forma diversa. Se, durante a visita técnica ou em posterior avaliação laboratorial, forem constatadas avarias ou adulterações, tal constatação implicará cobrança a título de reposição de equipamentos.

CLÁUSULA QUINTA – DOS CRITERIOS DE COBRANÇA

5.1 Adesões, Taxa de Instalação e de mudança de endereço;

5.1.1 É o valor cobrado do usuário do Plano de Serviço, pela ativação, instalação do serviço e mudança de endereço.

5.2 Assinatura:

5.2.1 Corresponde ao valor a ser cobrado do usuário deste Plano de Serviço, com periodicidade mensal, pelo fato de ter à sua disposição o serviço sob as condições previstas no Plano de Serviço.

5.3 Pontos Opcionais:

5.3.1 É o valor mensal para cada ponto autônomo, simultâneo e independente do ponto principal, instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um cabo modem para cada ponto.

CLAUSULA SEXTA - DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

6.1 Este instrumento está devidamente registrado e arquivado Cartório 1º TABELIONATO DE NOTAS, da Comarca de CIANORTE, Estado do PARANÁ__, e entrará em vigor na data de seu registro para todos os **ASSINANTES**.

6.2 A adesão a **PRESTADORA** poderá ser realizada pelo **ASSINANTE** através de vendedores credenciados pela **PRESTADORA**, por telefone, ou via INTERNET.

6.3 O **ASSINANTE** obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela **PRESTADORA** e mantidos disponíveis para consulta em seu *site* *www.netginternet.com.br* ou por outros meios. A adesão, ciência e concordância, pelo **ASSINANTE**, dos termos e condições do presente Contrato e do Termo de Adesão, acessório a este Contrato, poderão ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas:

6.3.1 assinatura no Termo de Adesão;

6.3.2 aceitação pelo sistema eletrônico de televendas;

6.3.3 assinatura da Ordem de Serviço de Instalação;

6.3.4 aceitação eletrônica via site *www.netginternet.com.br;*

6.3.5 confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado;

6.3.6 fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação ou;

6.3.7 pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela **PRESTADORA**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO VALOR

7.1 O assinante pagará a **NETG PROVEDOR DE INTERNET**, a taxa de uso do serviço de acesso à internet, conforme valor constado no termo de Adesão, OS (Ordem de Serviço) ou em sua página de internet.

7.2 A instalação de um ponto extra ou a reconfiguração de um roteador ou computador para acesso ao serviço será cobrada uma taxa no valor constado no termo de Adesão, OS (Ordem de Serviço) ou em sua página de internet.

7.3 O não pagamento da mensal do serviço de acesso no vencimento sujeitara ao ASSINANTE, a exclusivo critério da PRESTADORA **NETG PROVEDOR DE INTERNET**, com a devida notificação judicial ou extrajudicial e ou informação prévia, as seguintes sansões estipuladas pela empresa:

7.3.1 Em caso de inadimplência, as prestadoras podem suspender os serviços do ASSINANTE, sempre respeitando os seguintes prazos:

a) **quinze dias** após notificação: a prestadora poderá suspender parcialmente o provimento do serviço, com redução da velocidade contratada;

b) **trinta dias** após o início da suspensão parcial: a prestadora poderá suspender totalmente o provimento do serviço. Neste caso, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços (suspensão total);

c) **trinta dias** após o início da suspensão total: a prestadora poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço. Apenas dep

rescisão do contrato é que a prestadora poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que encaminhe para o ASSINANTE comprovante escrito da rescisão, no prazo máximo de 7 dias.

7.3.2 Caso o ASSINANTE efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

CLÁUSULA OITAVA – DA CARÊNICA

8.1 O ASSINANTE poderá, contratualmente, firmar compromisso de permanência mínima com a PRESTADORA pelo período de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios, e, em contrapartida, usufruirá de benefícios especiais, isenções de taxas, descontos em preços, em caráter temporário, conforme Contrato de Permanência vigente à época da contratação.

CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE

9.1 O ASSINANTE terá os valores dos preços contratados integrantes deste Plano de Serviço reajustados, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de sua contratação, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

9.2 Para a cobrança dos valores, a **PRESTADORA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA DURAÇÃO E EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1 A duração deste contrato é de 12 (doze) meses após este prazo será renovado no término dos 12 (doze) meses vencidos, o Assinante será comunicado para renovação do contrato.

10.2 O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer momento. A solicitação do cancelamento deve ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Caso haja comprovação de ineficiência no serviço prestado pela empresa contratada, a rescisão poderá ser feita sem obrigatoriedade do prazo acima citado. Não ficando isento dos pagamentos por ventura em atraso.

10.2.1 Os custos decorrentes da utilização deste serviço, até a data de sua efetiva rescisão, serão de responsabilidade do assinante.

10.2.2 A falta de pagamento das prestações pelo ASSINANTE, não isenta a obrigação de quitar eventuais débitos pendentes relativos à serviços prestados até a data de solicitação, nem ao eventual pagamento devido, em virtude de quebra de fidelidade, ficando a **NETG PROVEDOR DE INTERNET**, neste caso, autorizada a cobrar o valor de 0,33% de juros de mora, mais 2% de dia de atraso sobre a parcela vencida, acrescido 60% (sessenta por cento), do valor do benefício até o fim dos 12 meses contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

11.1 É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE prevenir-se contra a perda de dados, vírus, invasões e outros eventuais danos causados direta ou indiretamente pela utilização do serviço prestado.

11.2 É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**: *(i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e* (ii) *uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.* Ficando a **PRESTADORA** isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **ASSINANTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

11.3 Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

11.4 Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **PRESTADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

11.5 O **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão

de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **PRESTADORA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

12.1 Dispõem os artigos 56 a 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL que são direitos e deveres do **ASSINANTE**.

12.1.1 Dos deveres dos **ASSINANTES**:

Art. 56. Constituem direitos dos ASSINANTES:

"Art. 56. O **ASSINANTE** do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da **PRESTADORA**;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **PRESTADORA**;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,
XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da **PRESTADORA**, em até dez dias.

12.2. – Dos deveres dos **ASSINANTES**:
Art. 57. Constituem deveres dos ASSINANTES:
I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
II - preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;
III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;
V - somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da **PRESTADORA** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,
VII - indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
Art. 58. Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os **ASSINANTES** do SCM.”

CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

13.1 Dispõem os artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL que são direitos e obrigações da **PRESTADORA**.

“Art. 41. 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:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a Prestadora e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Art. 42. Quando uma Prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de Prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.

Art. 43. A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixou ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da **Prestadora de Pequeno Porte** deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre **oito e vinte horas**, **nos dias úteis**.

Art. 44. 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.

Art. 45. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão

afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º 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.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

V - permitir, 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 registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

VIII - tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

IX - tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada;

X - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

XII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIII - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XV - manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

Parágrafo único. As Prestadoras devem proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

Art. 48. A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Art. 49. A Prestadora que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.

Art. 50. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

Art. 51. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 52. 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.

Art. 53. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

Art. 54. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a Prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação de que trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

Art. 55. A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.”

CLAUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

14.1 – A Anatel estabelece no artigo 40 de sua Resolução 614/2013 seus parâmetros de qualidade do serviço prestado o seguinte:

“Art. 40. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - divulgação de informações aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes;

VI - número de reclamações contra a Prestadora; e,

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

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA – DA SUCESSÃO

15.1 – O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

16.1 – A legislação pertinente que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na Internet no *site* oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) *www.anatel.gov.br*, por meios dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP 70.070-940 – Brasília – DF, Biblioteca ANATEL Sede – BI. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331, Pessoas com deficiência auditiva ou da fala devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado; PABX: (61)2312-2000; Fax: (61) 2312-2002.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA– DAS NORMAS APLICÁVEIS

17.1 O ASSINANTE por nenhuma hipótese poderá negociar o seu acesso a outras pessoas ou aumentar o número de Computadores conectados fora do que fora descriminado em contrato, sob pena de cancelamento contratual e pagamento referente ao valor da mensalidade multiplicado pelo período de tempo em meses ou frações, que por ventura tenha sido utilizado.

17.2 O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de CIANORTE /PR, e entrará em vigor da data de seu registro para todos os **ASSINANTES**, e estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.netginternet.com.br

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1 – O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

NETG PROVEDOR DE INTERNET /PR, 03 de Setembro de 2026

_____

NETG PROVEDOR DE INTERNET