

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO E PROVIMENTO DE ACESSO DEDICADO À INTERNET

## DAS PARTES

Pelo presente, **CLICK TECNOLOGIA EIRELI LTDA**, neste ato denominada **PRIMEIRA CONTRATADA**, ou simplesmente **PROVEDORA DE INTERNET**, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob o n.º 03.800.138/0001-63, e ainda, **CLICK TECNOLOGIA E TELECOMUNICAÇÃO LTDA EPP**, na qualidade de **SEGUNDA CONTRATADA** ou simplesmente **PRESTADORA DE SCM**, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.483.690/0001-38, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Ato nº 68113 de 24 de Outubro de 2007, ambas, sediadas na Avenida Getulio Vargas nº 301, Bairro Centro, CEP 38.183-192, na cidade de Araxá, Estado de Minas Gerais, neste ato representado nos termos de seu Contrato Social, doravante denominadas simplesmente **CONTRATADAS**, colocam à disposição de seus **CLIENTES**, após a assinatura do Termo de Adesão anexo a este contrato, a Prestação de Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia por Acesso Dedicado, com características específicas definidas no mencionado Termo de Adesão, doravante denominado Plano.

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

1.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **CLIENTE** o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão, emissão e recepção de informações, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA DE SCM**.

1.1.1 – Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da **PRESTADORA DE SCM** a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de informações multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.

1.3. A prestação do SCM será realizada diretamente pela **PRESTADORA DE SCM**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com outorga SCM nos termos Ato 68113 de 24 de Outubro de 2007, com telefones de atendimento n.º 0800.276.1340, por intermédio de discagem direta gratuita ou (34)3669-1340, disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, endereço eletrônico [www.naclick.com.br](http://www.naclick.com.br) ou através

de redes contratadas de terceiros, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.**

2.1. Pelo Serviço de Provimento de Acesso à Internet, típico Serviço de Valor Adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **PROVEDORA DE INTERNET** disponibilizará a Porta IP (*Internet Protocol*) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (autonomous system – AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outras **CONTRATADAS** que esteja alocado ao **CLIENTE**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo **CLIENTE**. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica ou fixa, a critério da **PROVEDORA DE INTERNET**.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.**

3.1. A partir da aceitação deste instrumento, o **CLIENTE** adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade com o Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.1.1. Estando o imóvel do **CLIENTE** dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços, as **CONTRATADAS** promoverão a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “Ordem de Serviço”, e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **CLIENTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que as **CONTRATADAS** já se encontrem cientes do aceite do “Termo de Adesão” pelo **CLIENTE**.

3.1.2. O prazo para ativação do circuito, constante do Termo de Adesão, poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **CLIENTE** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade das **CONTRATADAS**.

3.1.3 As **CONTRATADAS** efetuarão a instalação e ativarão a conexão, mas não se responsabilizando por instalações internas de redes locais.

3.1.4 As **CONTRATADAS** ficam isentas de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CLIENTE** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

3.2. As **CONTRATADAS** poderão, a seu critério, conceder ao **CLIENTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a

descontos nas mensalidades ou na taxa de instalação, períodos de testes, cujas regras, caso existentes, deverão ser observadas e respeitadas pelo **CLIENTE** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, as **CONTRATADAS** reservam-se ao direito de alterarem e retirarem, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

3.3. O **CLIENTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços das **CONTRATADAS**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade das **CONTRATADAS**.

3.4. Para usufruir do serviço, o **CLIENTE** deverá possuir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

3.5. O **CLIENTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. AS **CONTRATADAS** poderão, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **CLIENTE** será notificado pelas **CONTRATADAS** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. AS **CONTRATADAS** poderão suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **CLIENTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

3.6. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **CLIENTE**, incluindo a posterior **mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.**

3.7. Ao cadastrar-se, o **CLIENTE** deverá registrar sua senha de acesso ao serviço objeto deste Contrato, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante o fornecimento dos dados pelo **CLIENTE**.

3.8. A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o **CLIENTE** deverá imediatamente providenciar a sua modificação, eis que é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros, legais e contratuais daí resultantes.

3.9. É permitido ao **CLIENTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **CLIENTE**, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por fidelidade vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das

hipóteses, o **CLIENTE** pagará as **CONTRATADAS** a taxa de transferência vigente na ocasião.

3.10. É imprescindível a presença de representante qualificado pelo **CLIENTE** durante toda a instalação do serviço contratado. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. **AS CONTRATADAS** não se responsabilizam, por indicação errônea do **CLIENTE**, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado, ficando o **CLIENTE** responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura das **CONTRATADAS**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já as **CONTRATADAS** isentas de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

3.11. É de inteira responsabilidade do **CLIENTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletro-eletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais *Ethernet*/RJ45); e d) *No-break*. As **CONTRATADAS** não serão, em hipótese alguma, responsabilizadas por quaisquer danos causados ao **CLIENTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora mencionados.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS.**

4.1. As **CONTRATADAS** disponibilizarão ao **CLIENTE**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los às **CONTRATADAS** caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

4.2. O **CLIENTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “Termo de Adesão”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

4.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no “Termo de Adesão” será o de venda do equipamento na época em que se exigir o pagamento, na hipótese de destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência ou imprudência.

4.3. É vedado ao **CLIENTE** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos das **CONTRATADAS** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **CLIENTE**.

4.4. O **CLIENTE** renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a

devolvê-los ou colocá-los à disposição das **CONTRATADAS** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

4.5. As **CONTRATADAS** poderão requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **CLIENTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

## CLÁUSULA QUINTA - DO SUPORTE TÉCNICO

5.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

5.1.1. O **CLIENTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura das **CONTRATADAS**. Efetuada a visita pelos técnicos das **CONTRATADAS** e constatado que o problema se encontra na rede do **CLIENTE** (computador, rede interna, cabeamento interno, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita e Horas Técnicas, em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

5.1.2. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **CLIENTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **CLIENTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via remoto.

5.2. As **CONTRATADAS** eximem-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **CLIENTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida pelo suporte técnico.

5.3. As **CONTRATADAS** não garantem prestação de suporte quando os equipamentos do **CLIENTE** não forem compatíveis ou conhecidos pelas **CONTRATADAS** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **CLIENTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pelas **CONTRATADAS**.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DAS CONTRATADAS

6.1 – A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 12.965/2014, bem como são deveres das **CONTRATADAS**, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

6.1.1 – Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, cabe à **PRESTADORA DE SCM** se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

6.1.2 – Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: “(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; (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; (viii) manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, somente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.”*

6.2. Cumprirá às **CONTRATADAS** respeitar a privacidade do **CLIENTE**, de modo que se comprometam a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

6.3 - A **PRESTADORA DE SCM** se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (*Internet Protocol*) fixo atribuído ao **CLIENTE**, mediante prévia comunicação, exclusivamente nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA DE SCM**.

6.4. À **PRESTADORA DE SCM** cumpre fornecer o link de acesso dedicado à internet de maneira estável e confiável, ressalvadas, porém, as interrupções do serviço devido à:

6.4.1. Falhas nas instalações ou infraestrutura do **CLIENTE**;

6.4.2. Motivos de força maior ou casos fortuitos;

6.4.3. Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o bom funcionamento do link;

6.4.4. Fatos supervenientes por culpa exclusiva de terceiros que inviabilizem a continuidade normal do serviço;

6.4.5. Falta de fornecimento de energia elétrica nas dependências do **CLIENTE**;

6.4.6. Inobservância às leis e normas relativas à instalação/configuração dos equipamentos pelo **CLIENTE**;

6.4.7. Alteração nos equipamentos que fazem a entrega dos sinais por pessoas não habilitadas ou não autorizadas pelas **CONTRATADAS**.

6.5. As **CONTRATADAS** terão o prazo máximo mencionado no Termo de Adesão, contado da reclamação feita pelo **CLIENTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento, podendo ter o **CLIENTE** um atendimento imediato, dependendo de disponibilidade momentânea dos técnicos das **CONTRATADAS**.

6.6. As **CONTRATADAS** se eximem de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **CLIENTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

6.7. As **CONTRATADAS** poderão, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DAS CONTRATADAS**

7.1 - É de inteira responsabilidade do **CLIENTE**: (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 as **CONTRATADAS** isentas da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **CLIENTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

7.2 - 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.

7.3 – Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **PRESTADORA DE SCM** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

7.4 – O **CLIENTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, dentre os quais os arrolados no item 6.4. deste instrumento, 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 às **CONTRATADAS** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

## **CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE**

8.1 - São deveres do **CLIENTE**, dentre outros, os previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014 e no art. 3º do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.

8.1.1 – Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no Termo de Adesão.

8.1.2 – Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando às **CONTRATADAS** qualquer eventual anormalidade observada.

8.1.3 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (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/homologação 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 independentemente de qualquer outra sanção.”*

8.1.4 – Permitir às pessoas designadas pelas **CONTRATADAS** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.

8.1.5 – Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

8.2 – Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução n.º 632 da ANATEL, o **CLIENTE** tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável: “8.2.1 - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; 8.2.2 - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; 8.2.3 - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; 8.2.4 - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste; 8.2.5 - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação; 8.2.6 - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora; 8.2.7 - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; 8.2.8 - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76; 8.2.9 - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; 8.2.10 - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; 8.2.11 - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; 8.2.12 - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora; 8.2.13 - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, 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; 8.2.14 - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; 8.2.15 - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência; 8.2.16 - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; 8.2.17 - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; 8.2.18 - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; 8.2.19 - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, 8.2.20 - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.”

8.3. É facultado ao **CLIENTE** o “Compartilhamento do Acesso”, desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por

exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 8.3.3 deste instrumento.

8.3.1. Neste caso, o suporte prestado pelas **CONTRATADAS** limita-se ao meio de conexão fornecido ao **CLIENTE**, isto é, as **CONTRATADAS** devem somente informar ao **CLIENTE** os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento ficam sob a responsabilidade do **CLIENTE**.

8.3.2 No caso do **CLIENTE** compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade alguma às **CONTRATADAS**.

8.3.3 Na hipótese do **CLIENTE** descumprir o delineado no item 8.3, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de 50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade cobrada à época do ilícito, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à ANATEL.

8.4. É facultado ao **CLIENTE** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houver) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses, se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

8.5. O **CLIENTE** compromete-se a observar o “Termo de Uso do Serviço” previsto na Cláusula Décima deste Contrato.

8.6. O **CLIENTE** é o único responsável (I) pela obtenção e apresentação às **CONTRATADAS** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **CLIENTE** e/ou às suas instalações, (II) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (III) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive às **CONTRATADAS**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **CLIENTE** para a execução deste Contrato.

8.7. O **CLIENTE** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pelas **CONTRATADAS**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

8.8. O **CLIENTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (meio de conexão às **CONTRATADAS**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso, bem como pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, *firewall*, não cabendo às **CONTRATADAS** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **CLIENTE** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (*internet*).

## **CLÁUSULA NONA - DA FIDELIDADE.**

9.1. As **CONTRATADAS** facultam ao **CLIENTE** a fidelização ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

9.2. Pelo Plano de fidelidade, as **CONTRATADAS** poderão oferecer ao **CLIENTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, e pacotes integrados de produtos, a serem definidos no “**Termo de Adesão**” e no “**Contrato de Permanência**”, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes das **CONTRATADAS**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

9.2.1 Na hipótese de o **CLIENTE** desistir da opção de fidelidade contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa proporcional, correspondente ao benefício que lhe foi concedido, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha o substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da opção de fidelidade cujo benefício concedido incluía também a liberação do pagamento da taxa de instalação, seu pagamento será integralmente devido.

9.2.2. Durante a vigência da fidelidade, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de fidelidade, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 10.2.1 acima.

9.3. Findo o período pré-estabelecido de fidelidade, havendo interesse, e a critério das **CONTRATADAS**, a opção fidelidade poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, as **CONTRATADAS** não estarão obrigadas a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.**

10.1. É vedado ao **CLIENTE** utilizar o serviço para:

a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;

b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;

c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;

d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual das **CONTRATADAS** ou de terceiros;

e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de *e-mails*, sem anuência do seu titular;

f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos das **CONTRATADAS** ou de terceiros;

g) Obter *software* ou informação de qualquer natureza amparada por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;

h) Tentar violar sistemas de segurança de informação das **CONTRATADAS** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à *Internet*.

i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como "spam" ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores das **CONTRATADAS** e/ou reiteradas reclamações de assinantes.

j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.

k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **CLIENTE** ou de terceiros.

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando as **CONTRATADAS** autorizadas a inspecionar periodicamente as instalações do **CLIENTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

10.2. O **CLIENTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou as próprias **CONTRATADAS**, pelo descumprimento desta cláusula.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

11.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o **CLIENTE** remunerará as **CONTRATADAS** nos valores e condições de pagamento ajustados no "Termo de Adesão".

11.2 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avançada, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de: "(i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da

*efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.”*

11.3 - O valor da mensalidade, prevista no item 13.1 e especificada no “Termo de Adesão”, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IGP-M, 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.

11.4 - Para a cobrança dos valores, as **CONTRATADAS** poderão providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **CLIENTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC.

11.5 - O não recebimento da cobrança pelo **CLIENTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar as **CONTRATADAS**, por intermédio de sua Central de Atendimento ou de Relacionamento local.

11.5.1 - Os boletos para pagamento serão encaminhados ao **CLIENTE**, por meio impresso ou eletrônico, facultando-se, também, a retirada de 2ª via no endereço eletrônico [www.naclick.com.br](http://www.naclick.com.br) e adimplidos na instituição bancária respectiva, vedado o pagamento na sede das **CONTRATADAS**.

11.6 - O atraso no pagamento em período superior ao determinado pela Resolução nº. 632 da ANATEL, poderá implicar, a critério das **CONTRATADAS**, mediante prévia comunicação ao **CLIENTE**, na redução da velocidade e na suspensão parcial e total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

11.7 - Prolongados os atrasos previstos no item 11.6 da presente Cláusula, poderão as **CONTRATADAS**, nos moldes preconizados pela Resolução mencionada no item anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS DESCONTOS COMPULSÓRIOS**

Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, à exceção das hipóteses previstas no item 6.4, cumprirá às **CONTRATADAS** concederem ao **CLIENTE** desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a 30 (trinta) minutos, em relação ao total de horas do mês, conforme o seguinte cálculo:

Desconto = Valor da Mensalidade de Conexão X Horas de Interrupção/720

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

13.1 - O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **CLIENTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

13.2 - Na hipótese de o **CLIENTE** optar pela opção “Fidelidade” do serviço ora contratado, o “Contrato de Permanência” vigorará por prazo certo e pré-determinado a

contar da data da opção, facultando-se às **CONTRATADAS** prorrogarem o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

13.3 - Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de “Fidelidade”, mediante notificação a outra parte com 60 (sessenta) dias de antecedência, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **CLIENTE**:

13.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo **CLIENTE**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

13.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, as **CONTRATADAS** poderão rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o **CLIENTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidos neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

13.3.3. O **CLIENTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão às **CONTRATADAS**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

13.3.4. Caso o **CLIENTE** requeira o cancelamento do serviço depois do pagamento da mensalidade do mês em curso, o mesmo continuará disponível até o último dia do respectivo mês, não havendo possibilidade de pedir devolução do valor proporcional aos dias restantes para completá-lo.

13.3.5. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pelas **CONTRATADAS**, caso seja cancelada a autorização à **PRESTADORA DE SCM**, outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de *link* de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço.

13.4 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DAS PENALIDADES**

14.1 - No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, sem prejuízo de demais sanções previstas em Lei e neste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANATEL**

15.1 - Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos n.os. 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

15.2.1 – Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

15.2.2 - Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

15.2.3 - Atendimento Documental – Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO**

17.1. 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.

Araxá, 08 de Junho de 2016.

---

**CLICK TECNOLOGIA EIRELI LTDA**

---

**CLICK TECNOLOGIA E TELECOMUNICAÇÃO LTDA EPP**