

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INTERNET FIBRA ÓPTICA E COMODATO DE EQUIPAMENTO - CORPORATIVO

O **CONTRATANTE**, devidamente qualificado no TERMO DE ADESÃO, na ORDEM DE SERVIÇO e no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, se for aplicável, que **integram o presente documento**, para todos os fins e **MEGANET TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 11.745.279/0001-59, com sede na rua São Domingos, nº 140, Setor São José, Município de São Luís De Montes Belos/GO, CEP: 76.100-000, neste ato representada na forma de suas disposições estatutárias, doravante designada como "**MEGANET**", prestará o Serviço de Internet Fixa via Rádio e/ou Fibra Óptica, atendendo às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato na forma da lei, seguindo regulamentação editada e publicada pela Agência Nacional de Telecomunicação – ANATEL.

1

### DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

A. TERMO DE ADESÃO, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (Digital ou impresso) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE ADESÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

B. CONTRATO DE PERMANÊNCIA, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

C. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

D. PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP), quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes).

E. A **CONTRATADA (MEGANET)** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

F. DOCUMENTOS INTEGRANTES DESSE CONTRATO:

1 - ANEXO I CONTRATO DE PERMANÊNCIA

2 - ANEXO II – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO



## DO OBJETO DO CONTRATO

### CLÁUSULA PRIMEIRA

1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, Prestação, pela MEGANET em favor da CONTRATANTE, dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado), a serem disponibilizados nas dependências da CONTRATANTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento. A MEGANET obriga-se, ainda, à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições ali previstos.

2

### DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO E SUAS CARACTERÍSTICAS GERAIS:

### CLÁUSULA SEGUNDA

2. A solicitação do serviço de conexão/acesso à Internet poderá ser realizada pela CONTRATANTE, pessoalmente, ou ainda, por telefone ou via whatsapp/Internet, quando disponíveis estas duas últimas opções.

2.1. A CONTRATANTE, para fins de fruição do serviço de conexão/acesso à Internet, deverá obrigatoriamente contratar a utilização da estrutura física de propriedade da MEGANET.

2.2. Quando da solicitação, a CONTRATANTE poderá optar pelas modalidades de serviços de conexão/acesso oferecidas, cujas condições específicas constarão no TERMO DE ADESÃO a ser assinado entre as partes.

2.3. O serviço contratado destina-se ao uso exclusivo da CONTRATANTE em conformidade com a lei, regulamentos e estas Condições Gerais, sendo expressamente vedado ceder ou transferir este contrato, ou direitos dele resultante, ou sublocar ou subcontratar equipamentos necessários para a prestação do serviço regulado neste negócio, sejam estes atos realizados, total ou parcialmente, sem o consentimento prévio, escrito e inequívoco da MEGANET, responsabilizando-se a CONTRATANTE penal e civilmente pelo descumprimento desta cláusula.

2.4. A CONTRATANTE entende e concorda que o serviço contratado poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada/excepcional, dificuldades técnicas e por outros fatores fora de controle da MEGANET, inclusive interrupções de serviço causadas por outros CONTRATANTES, ou por eventos de força maior, os quais não constituirão falha no cumprimento das obrigações da MEGANET previstas neste contrato.

2.4.1. Ocorrendo tais imprevistos, a CONTRATANTE não poderá pleitear o direito a qualquer tipo de desconto ou redução do valor da assinatura mensal.

### DA MODALIDADE, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO CONTRATADO:

### CLAUSULA TERCEIRA

3. Quando da adesão, a CONTRATANTE optará pela modalidade **CORPORATIVO**, assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e do respectivo **TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE**;

3.1. São características básicas do plano de internet corporativo:

3.1.1 O plano corporativo é prestado nas tecnologias ADSL e/ou VDSL, cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no site [www.MEGANET.com.br](http://www.MEGANET.com.br).



3.1.2. É prestado na tecnologia FTTX (Fibra óptica).

3.1.3. As velocidades contratadas no plano corporativo são velocidades nominais máximas de acesso, sendo que estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõe a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir na velocidade contratada:

- a) quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso;
- b) distância entre o imóvel da CONTRATANTE e a central com a infraestrutura mais próxima;
- c) qualidade e extensão da fiação interna do imóvel da CONTRATANTE;
- d) capacidade de processamento do computador da CONTRATANTE;
- e) interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da MEGANET, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;
- f) páginas de destino na Internet;
- g) problemas no microcomputador ou modem utilizado pela CONTRATANTE.

3.1.4. Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia ADSL, VDSL e/ou FTTX suportam, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior.

3.1.5. Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

3.1.6. Em virtude dos fatores técnicos descritos na cláusula anterior, a MEGANET não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados no item acima e por outros fatores alheios à vontade da MEGANET.

3.2. A MEGANET fornecerá velocidade instantânea mínima de quarenta por cento da velocidade máxima contratada pela CONTRATANTE nos termos da Resolução 574/2011 da Anatel.

3.2.1. Para a mensuração do percentual mencionado no item acima, deverão ser observadas as orientações constantes no site [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br).

3.3. Caso a velocidade internet contratada seja utilizada simultaneamente em mais de um ponto de conexão, essa velocidade será compartilhada e, portanto, sofrerá variações de performance.

3.4. Todos os pontos de conexão deverão estar localizados no mesmo endereço de instalação constante do cadastro da CONTRATANTE, não sendo possível conectar num ponto de conexão situado em endereço diverso.

3.5. A MEGANET se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos a CONTRATANTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

3.6. A CONTRATANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática

alteração para a menor velocidade disponível pela MEGANET para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.

3.7. É facultado a CONTRATANTE, exceto durante a vigência de OPÇÃO FIDELIDADE, estando adimplente com suas obrigações perante a MEGANET, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

4

## DAS INSTALAÇÕES:

### CLÁUSULA QUARTA

4. Caberá a MEGANET a instalação do cliente mediante o pagamento de taxa de instalação a ser informada no ato da contratação. Os valores cobrados na referida taxa de instalação serão proporcionais ao investimento necessário para conectar o cliente a base da MEGANET.

Parágrafo Primeiro. O valor da taxa de instalação do ponto adicional, caso haja, será cobrado de forma apartada da CONTRATANTE que já possui o serviço de internet já ativado e, através de taxa única, para novos clientes.

Parágrafo Segundo. Como forma de implantação do serviço, a OPERADORA irá cobrar uma taxa de instalação, por meio de boleto bancário. Tanto a taxa como a forma de pagamento, constarão expressamente no TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE, sob a denominação de "TAXA DE INSTALAÇÃO".

4.1. Será fornecido a(o) CONTRATANTE no dia da instalação do serviço contratado, os equipamentos relacionados no TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE,

Parágrafo Primeiro. Os equipamentos acima mencionados serão instalados e entregues ao COMODATÁRIO após efetiva verificação pela MEGANET de disponibilidade do serviço na região, e anuência da CONTRATANTE de suas obrigações deste contrato, fazendo lei entre as partes no ato de sua efetiva instalação e funcionalidade do que foi ofertado.

Parágrafo Segundo. Os metros necessários de Fibras Ópticas Drop Flat, 1 (uma) ONU (aparelho para acesso ao serviço) por assinante e ROTEADOR, serão de responsabilidade da MEGANET na efetiva instalação.

## DA PROPRIEDADE DOS EQUIPAMENTOS:

### CLÁUSULA QUINTA

5. OS EQUIPAMENTOS instalados nas dependências da empresa CLIENTE são de propriedade exclusiva da MEGANET.

5.1. Havendo o término do serviço prestado, a CLIENTE deverá devolver os materiais descritos no item 1.2 e no parágrafo primeiro desse item, no mesmo estado em que foram instalados, sob pena de não o fazendo, arcar com os custos dos mesmos, previsto no TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE.



5.2. A MEGANET será responsável pela manutenção, de seus equipamentos instalados nas dependências da CLIENTE ficando a CLIENTE, desautorizada a manipulação por seus prepostos ou terceiros que não pertençam ao quadro funcional da empresa.

## OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

### CLÁUSULA SEXTA

5

6. Prevenir-se contra a perda de dados invasão de seu computador e outros eventuais danos possíveis na utilização do serviço;

6.1. Adquirir todos os softwares necessários para o uso dos serviços providos pela MEGANET.

6.2. Adquirir e manter seu computador, em perfeitas condições de uso, para um bom desempenho dos serviços prestados pela MEGANET.

6.3. Usar os serviços respeitando todas as leis, decretos e regulamentos normais, federais, estaduais e municipais aplicáveis, e os boletins publicados e divulgados pela MEGANET na Internet, não invadindo a privacidade de outro CLIENTE, obtendo acesso à senha e dados privados, alterando ou apagando arquivos ou mesmo enviando mensagens não solicitadas.

6.4. Liberar livre acesso aos funcionários da MEGANET para a instalação inicial, inspeção, manutenção, reconfiguração ou mesmo instalação de novos equipamentos que sejam necessários para o perfeito funcionamento da rede de comunicação da MEGANET.

6.5. Garantir o uso exclusivo e restrito pela MEGANET do espaço físico colocando a sua disposição para instalação dos equipamentos de uso comum.

6.6. Direitos estabelecidos no Capítulo IV, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel.

## CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

### CLÁUSULA SÉTIMA

7. A taxa de transmissão pode sofrer oscilações e variações conforme condições topográficas e/ou outros fatores que interfiram no sinal de transmissão, como condições climáticas. Não podendo ser inferior a média mensal de 80% da velocidade contratada e 40% instantâneo da mesma, seguindo normas da ANATEL.

7.1. A MEGANET não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por transações comerciais efetuadas on-line ou por perda e danos de qualquer natureza causados, direta ou indiretamente, pela utilização dos serviços ou sua indisponibilidade.

7.2. A MEGANET poderá substituir o meio de acesso por qualquer outro tipo de enlace a qualquer tempo, respeitando-se a velocidade de acesso contratado e o preço mensal cobrado a CLIENTE.

7.3. A MEGANET não se responsabiliza, em nenhuma hipótese por qualquer equipamento do cliente ligado a partir da D.N.U (Televisores, Receptores de Tv, Celulares, Computadores, etc...)

## DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

### CLÁUSULA OITAVA

8. O presente contrato terá a sua validade estipulada no TERMO DE ADESÃO e ainda, conforme a opção desejada pelo CLIENTE, quando de sua assinatura no referido TERMO.

8.1. A renovação dar-se-á automática e sucessivamente por períodos iguais ao da vigência, caso não haja notificação por escrito de uma das partes em sentido contrário, e sempre com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o término de sua vigência.

8.1.1. O cancelamento, downgrade ou inadimplência financeira pelo CLIENTE e que venham a acarretar o corte dos serviços contratados durante o período de vigência contratual, ensejam o direito à PRESTADORA de cobrar os seguintes valores e multas:

8.1.2. Na hipótese de rescisão contratual **antes de findo o prazo de fidelidade**, ficará o (a) CONTRATANTE obrigado ao pagamento da diferença entre o valor da mensalidade sem desconto e o valor da mensalidade com desconto de fidelidade, vezes a quantidade de meses não utilizados, sendo o mínimo igual à uma mensalidade, sem prejuízo das perdas e danos cabíveis.

8.1.3. A fim de preservar a segurança e a veracidade das informações das partes contratantes; para que o CLIENTE solicite o cancelamento ou downgrade dos serviços antes de findo o período contratual previamente estabelecido no TERMO DE ADESÃO, somente serão aceitas manifestações de cancelamento e/ou downgrade por escrito, devidamente assinada pelo CLIENTE ou por seu representante legal, sendo que tal correspondência deverá ser endereçada à outra parte por escrito, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições deste contrato e de seu anexo TERMO DE ADESÃO, devendo o CLIENTE arcar com os valores devidos até a data do efetivo Cancelamento e/ou downgrade do serviço. Na referida correspondência deverão constar o nome completo e a qualificação do CLIENTE.

## CANCELAMENTO:

### CLÁUSULA NONA

9. Este contrato pode ser cancelado:

- A. *Por rescisão promovida pela MEGANET quando caracterizada infração contratual pela CLIENTE.*
- B. *Por solicitação da empresa CLIENTE a qualquer tempo, com a retirada dos equipamentos instalados, observada a permanência mínima prevista no TERMO DE ADESÃO e ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.*

9.1. No ato do cancelamento a empresa cliente pagará a MEGANET, pro - rata, os dias utilizados até a data do cancelamento e toda e qualquer fatura anterior que esteja em aberto.

9.2. A rescisão poderá ser feita a qualquer momento, desde que a **CONTRATANTE** não tenha nenhum débito em aberto com a MEGANET ou esteja vinculado à condição promocional que tenha a **permanência mínima estabelecida**, obrigando-se o CONTRATANTE a disponibilizar o **ingresso imediato** da MEGANET em seu estabelecimento **para retirada dos equipamentos objeto de comodato** previstos no **item 4.1**, ou na Ordem de Serviço (OS).

Parágrafo Primeiro: Havendo qualquer impedimento imposto à MEGANET pela CONTRATANTE para retirada dos equipamentos, este se compromete a arcar com o custo previsto no TERMO DE ADESÃO, que será cobrado mediante emissão de boleto bancário. Neste caso, o vencimento do boleto ocorrerá no prazo de 7 (sete) dias da data da rescisão.

## REAJUSTES:

### CLÁUSULA DÉCIMA

10. Os valores neste contrato serão atualizados após 12 (doze) meses do último reajuste ou periodicamente menor, caso seja permitido, pelo Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), IGPM ou outro índice que venha a substituí-los.

## DO PAGAMENTO E DA INADIMPLÊNCIA

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

11. O pagamento da mensalidade contratada será efetuado através de fatura mensal a ser enviada pelo e-mail informado pelo cliente CONTRATANTE, no TERMO DE ADESÃO.

11.1. O pagamento da mensalidade contratada deverá ser efetuado exclusivamente na rede bancária credenciada, EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ RECEBIMENTO DE MENSALIDADE NO DOMICÍLIO DO CLIENTE.

11.3. Decorridos 7 (SETE) dias da data do vencimento da mensalidade, cobrada através de carnê ou boleto bancário, sem que a CONTRATANTE tenha efetuado o pagamento do(s) valor(es) devido(s), a MEGANET poderá, a seu exclusivo critério, **suspender total ou parcialmente a prestação do serviço, ficando facultado ainda à MEGANET dar por rescindido o presente contrato, mediante simples comunicação a CONTRATANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos a ele correspondentes e ainda não quitados.

11.4. O não pagamento dos débitos pendentes após decorridos 30 (trinta) dias do vencimento, implicará na inclusão da CONTRATANTE nos Órgãos de Proteção ao Crédito (SPC/SERASA/CADIN). A CONTRATANTE será previamente comunicado quando ocorrer a inclusão de seu nome nos Órgãos de Proteção ao Crédito. Fica desde já ajustado que caso a CONTRATANTE não receba o carnê ou boleto bancário para pagamento com até 05 (cinco) dias de antecedência ao vencimento, através dos Correios ou e-mail, **o retirará diretamente na sede da MEGANET, sob pena de arcar com as penalidades decorrentes do atraso ou inadimplemento.**

11.5 O não uso dos serviços oferecidos pela MEGANET, por qualquer motivo, não desobriga o cliente do pagamento da mensalidade devido ao custo de disponibilidade do mesmo.

## SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DOS SERVIÇOS:

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

12. A CONTRATANTE poderá, a cada doze meses de contrato, solicitar a suspensão dos serviços contratados por período não superior a 60 (Sessenta) dias. Durante o período de suspensão, que deverá obrigatoriamente ser requisitado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a CONTRATANTE pagará somente a taxa mínima de R\$ 50,00 (Cinquenta reais) por mês.

## ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

13. A MEGANET, executará manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de sua propriedade na empresa do cliente mediante abertura de chamado técnico em horário comercial de segunda a sexta, das 08:00 às 12:00h das 14:00 às 18:00h e aos sábados das 08:00 às 12:00h em até 48 horas úteis, sendo que atendimentos aos domingos e feriados ficarão como faculdade da empresa.

8

13.1. A MEGANET **Não** realizará atendimento técnico em equipamentos de **propriedade do CLIENTE**, como: formatação, configuração, remoção de vírus e etc.

13.2. Não estão cobertos por este contrato os seguintes itens:

- A. *Instalação de equipamentos ou manutenção física (hardware) dos equipamentos da CONTRATANTE;*
- B. *Cópia de segurança dos dados instalados no equipamento de acesso da CONTRATANTE ou dos computadores interligados ao equipamento de acesso, os quais são de exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE.*
- C. *Licenças dos softwares utilizados em sua sede.*

13.3. Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à MEGANET, esta concederá a CONTRATANTE um crédito em sua mensalidade de valor proporcional ao número de horas ou fração mínima de 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção.

13.4. O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação pela CONTRATANTE à MEGANET.

13.5. A MEGANET poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar a CONTRATANTE sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 1 (uma) semana.

13.6. Na hipótese acima mencionada, a MEGANET concederá a CONTRATANTE um desconto em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção.

13.7. A MEGANET não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, como por exemplo, rompimentos de fibras provocadas por quedas de árvores, caminhões, ou culpa exclusiva da contratante.

## TAXAS POR SERVIÇOS PRESTADOS:

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

14. 2ª via de carnê, ou mudança da data de vencimento: R\$ 20,00 (Vinte Reais);

14.1. Mudança de ponto de instalação ou de endereço: R\$ 150,00 (Cento e Cinquenta reais) + (mais) o valor da metragem de cabo utilizado;



14.2. Visita técnica, para problemas detectados que forem originários do cliente (problemas no Computador, Celular ou Tablet, roteador desconfigurado ou com cabos invertidos, ou problemas na rede elétrica.): R\$ 150,00 (Cento e Cinquenta reais).

## DISPOSIÇÕES GERAIS:

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

9

15. É vedado ao cliente o compartilhamento da conexão ou a exploração comercial do serviço oferecido, sob qualquer forma ou meio, mesmo que gratuitamente.

15.1. É vedado ao cliente o compartilhamento de recursos de seu computador para acesso através da rede local por outro cliente.

15.2. Caso o cliente possua rede local própria, este deverá manter a conexão com a internet separada, usando uma segunda placa de rede ou, implementar a contenção de rede interna com um roteador.

15.3. A empresa cliente autoriza a MEGANET a proceder toda e qualquer ação necessária à detecção da violação dos itens. 16, 16.1 e 16.2, com o cancelamento deste contrato nos termos do item "9" letra "A" acima, em sua ocorrência.

15.4. **Meio de Acesso Físico:** Para acesso físico da rede da CONTRATANTE à MEGANET, será utilizada uma conexão via cabo de fibra óptica do equipamento da CONTRATANTE até o ponto de recepção e envio de sinal da MEGANET, instalada no prédio (residência ou comércio) da CONTRATANTE. Os equipamentos instalados na residência/comércio da CONTRATANTE, definidos como: D.N.U FIBRA ÓPTICA para acesso ao serviço com sua respectiva fonte de alimentação de 12 volts, e ROTEADOR WI-FI, conexões e cabeamento, são cedidos para uso em forma de **COMODATO** pela MEGANET para a CONTRATANTE, sendo cobrada apenas a taxa de instalação, conforme preço contratado na Ordem de Serviço. **O COMODATO VIGORA DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DESTES CONTRATOS.** No cancelamento deste instrumento, os equipamentos serão retirados pela MEGANET sem que caiba indenização por qualquer das partes, **exceto se estes estiverem danificados**, ficando, neste caso, a CONTRATANTE responsabilizado pela indenização. **O CONTRATANTE É CONSTITUÍDO FIEL DEPOSITÁRIO DOS BENS DEIXADOS EM COMODATO PARA TODOS OS EFEITOS LEGAIS.**

15.5 Fica eleito o Foro da Comarca de São Luís de Montes Belos - GO para dirimir qualquer questão decorrente deste contrato, com a renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Continua na página seguinte

## ANEXO I

### CONTRATO DE PERMANÊNCIA – FIDELIDADE

(VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INTERNET FIBRA ÓPTICA E COMODATO DE EQUIPAMENTO - CORPORATIVO e ao TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE)

Pelo presente instrumento, de um lado **MEGANET TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 11.745.279/0001-59, com sede na rua São Domingos, nº 140, Setor São José, Município de São Luís De Montes Belos/GO, CEP: 76.100-000, neste ato, representadas na forma de suas disposições estatutárias, doravante designada como "**MEGANET**" e, de outro lado, a pessoa

identificada no Termo de Adesão, neste contrato denominado "CONTRATANTE/ASSINANTE/CLIENTE", firmam o presente contrato de permanência, **PARTE INTEGRANTE E INDISSOCIÁVEL** do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INTERNET FIBRA ÓPTICA E COMODATO DE EQUIPAMENTO - CORPORATIVO e do TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE

10. O (a) CONTRATANTE, ao contratar os serviços prestados pela CONTRATADA nas modalidades por ela ofertadas, expressa sua aceitação e se compromete a permanecer como cliente da CONTRATADA pelo PRAZO MÍNIMO DESCRITO NO TERMO DE ADESÃO, a contar da data de contratação dos serviços, tendo em vista o recebimento dos benefícios concedidos no valor da mensalidade, sendo vinculado ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INTERNET FIBRA ÓPTICA E COMODATO DE EQUIPAMENTO - CORPORATIVO e ao TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE

1.1. Os serviços ora adquiridos pelo (a) CONTRATANTE, são ofertados com preços mais vantajosos em relação aos valores integrais dos serviços praticados habitualmente pela CONTRATADA, justamente em face da fidelidade aqui pactuada, conforme consta no item 1.2, abaixo transcrito.

1.2. O CONTRATANTE, aceita e opta expressamente, a permanecer utilizando os serviços descritos no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INTERNET FIBRA ÓPTICA E COMODATO DE EQUIPAMENTO - CORPORATIVO e ao TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE e também neste CONTRATO DE PERMANÊNCIA, pelo **PERÍODO MÍNIMO DESCRITO NO TERMO DE ADESÃO**, a contar da data de instalação dos serviços. Nesse caso, a MEGANET, oferecerá um desconto mensal sobre o valor do plano cheio, devendo o CONTRATANTE, durante o período de fidelidade, efetuar o pagamento mensal com referido desconto.

1.3. Desta forma, na hipótese de rescisão contratual antes de findo o prazo de fidelidade, ficará o (a) CONTRATANTE obrigado ao **pagamento da diferença entre o valor da mensalidade sem desconto e o valor da mensalidade com desconto de fidelidade, vezes a quantidade de meses não utilizados, sendo o mínimo igual à uma mensalidade**, sem prejuízo das perdas e danos cabíveis.

1.4. Não obstante, o (a) CONTRATANTE não estará sujeito ao pagamento da multa apenas nas hipóteses abaixo elencadas:

- (1) Houver superveniente incapacidade técnica da CONTRATADA para o cumprimento das condições técnicas e funcionais dos serviços contratados, **no mesmo endereço de instalação**.
- (2) Se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da CONTRATADA.
- (3) A adesão do (a) CONTRATANTE a outra oferta da CONTRATADA (promocional ou não), antes de decorrido período mínimo descrito no termo de adesão da contratação, implicará em descumprimento da fidelidade ora avençada, ensejando, também a incidência da multa prevista neste CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

1.5. O (a) CONTRATANTE declara estar ciente de que lhe é facultada a contratação avulsa e individual de qualquer serviço ofertado pela CONTRATADA, sem a obrigatoriedade de adesão ao presente Termo, contudo, sem os benefícios que decorrem da fidelidade.

1.6. Na hipótese de eventual período de suspensão dos serviços, solicitados pelo (a) CONTRATANTE as obrigações contratuais das partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão, assim como a fluência do prazo de permanência fica igualmente suspensa, voltando a transcorrer após o retorno da referida prestação.

- 1.7. É de pleno conhecimento das partes que este instrumento é complementar e **indissociável** ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INTERNET FIBRA ÓPTICA E COMODATO DE EQUIPAMENTO - CORPORATIVO e ao TERMO DE ADESÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE.
- 1.8. Fica eleito o Foro da Comarca de São Luís de Montes Belos - GO para dirimir qualquer questão decorrente deste contrato, com a renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**Continua na página seguinte**

## **ANEXO II**

(VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INTERNET FIBRA ÓPTICA E COMODATO DE EQUIPAMENTO – CORPORATIVO, ao CONTRATO DE PERMANÊNCIA e ao TERMO DE ADESÃO)

### **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – (Service Level Agreement – SLA)**

#### **OBJETIVOS.**

- 1.1. O presente Acordo tem por objetivo o comprometimento mútuo em relação às obrigações definidas no Contrato.
- 1.2. A MEGANET alocará recursos e sistemas de suporte de forma a garantir a CONTRATANTE às melhores condições de acesso e transporte das informações e de utilização dos recursos pertinentes aos serviços oferecidos, respeitando-se o escopo definido para os mesmos.
- 1.3. Constituem ainda objetivo deste Acordo:
- 1.3.1. *Pesquisa e entendimento das necessidades da CONTRATANTE;*
- 1.3.2. *Garantia de que os objetivos da CONTRATANTE estão alinhados com os objetivos da MEGANET;*
- 1.3.3. *Estabelecimento claro de metas e objetivos a serem atingidos;*
- 1.3.4. *Definição clara de responsabilidades.*

#### **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS.**

2.1. As descrições e especificações dos serviços contratados são as constantes do Contrato, os quais fazem parte integrante e indissociável do presente instrumento.

#### **DEFINIÇÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.**

3.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado pela MEGANET, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade

da MEGANET, mas sim indicador de excelência técnica.

## NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS.

4.1. A MEGANET, desde que observadas às obrigações a cargo da CONTRATANTE e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto dos contratos relacionados no item 2 acima, em 99,20% do tempo, em cada mês civil, para 100% da velocidade contratada.

4.2. A indisponibilidade deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{“Fator de Indisponibilidade = (TR/43200) * 100, onde:} \\ \text{TR = “Tempo Total de Interrupção” ocorrida no mês, em minutos”}.$$

4.2.1. Na apuração do “Tempo Total de Interrupção” deverá ser considerado somente o tempo das interrupções não previstas, causadas por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à MEGANET, e não à CONTRATANTE.

4.3. Em qualquer hipótese de abertura de chamados pela CONTRATANTE junto à MEGANET, esta deverá avaliar a ocorrência e informar à CONTRATANTE, em até 2 (duas) horas, o prazo previsto para solução do problema apresentado.

4.4. Os períodos de indisponibilidade e de atendimento serão computados através do sistema “CRM” da MEGANET, o qual será utilizado no tratamento dos chamados abertos pela CONTRATANTE.

4.5. Os períodos de manutenção preventiva ou corretiva, não serão considerados na apuração do “Tempo Total de Interrupção, e deverão ser informados pela MEGANET à CONTRATANTE com antecedência de, no mínimo, 24 (Vinte e Quatro) horas”.

## PENALIDADES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DE SLA.

5.1. As Partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas a MEGANET por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas à CONTRATANTE na forma de crédito, o qual será concedido na Fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

5.1.1. Na hipótese acima, e de acordo com o definido no item 4 e seus subitens, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço objeto do Contrato:

$$\text{“D = I x P”}$$

Onde: D = Desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.

I = Fator de indisponibilidade.

P = Preço mensal do serviço que ficou indisponível.

5.1.2. Os preços mensais dos serviços são os constantes do Anexo I.

5.1.3. Será considerado para apuração deste desconto, somente o valor mensal do serviço que ficou indisponível e não o valor mensal da solução global contratada.

5.2. Reconhecem expressamente as CONTRATANTES que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item 5.1 acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em



patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

5.3. A MEGANET estabelece no item 5.1, os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste Acordo. Caso os níveis de serviço não sejam atingidos pela MEGANET, a CONTRATANTE fará jus exclusivamente aos descontos previstos no item 5.1, que terão natureza de indenização pré-fixada.

5.4. Fica estabelecido, ainda, que todas as penalidades ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório, nada mais tendo a CONTRATANTE a reclamar, razão pela qual a MEGANET estará isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste Acordo.

5.5. A MEGANET não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:

(i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela MEGANET;

(ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas da CONTRATANTE;

(iii) falhas ou vícios nos equipamentos da CONTRATANTE e/ou irregularidades na respectiva operação pela CONTRATANTE;

(iv) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pela CONTRATANTE junto a terceiros; serviços controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;

(v) desapropriação, ordens, proibições ou outras atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

## PROCESSO DE REVISÃO.

6.1. Sempre que houver alteração na solução contratada para os serviços, seja ela ou não para melhoria nos indicadores de performance e tempo de resposta /solução, este Anexo poderá ser revisado, sendo que eventuais alterações deverão ser devidamente formalizadas por meio de aditivo contratual.

MEGANET TELECOM

LTDA:11745279000159

Assinado de forma digital por MEGANET  
TELECOM LTDA:11745279000159  
Dados: 2022.04.13 15:58:16 -03'00'

MEGANET TELECOM LTDA

CNPJ: 11.745.279/0001-59

LUDMYLLA BASTOS E BARBOSA  
MAQUEARA:88163695153

Assinado de forma digital por  
LUDMYLLA BASTOS E BARBOSA  
MAQUEARA:88163695153

CLIENTE:

CNPJ:

ISABELLA MEDEIROS  
DE MELO  
BARCELOS:85994820  
172

Assinado de forma digital  
por ISABELLA MEDEIROS DE  
MELO  
BARCELOS:85994820172  
Dados: 2022.04.04 10:05:50  
-03'00'

**TESTEMUNHAS:**

MARA RUBIA  
GONSALVES DE  
SOUZA:13604620821

Assinado de forma  
digital por MARA  
RUBIA GONSALVES DE  
SOUZA:13604620821



