

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E VALOR ADICIONADO

## NÃO DEDICADO E DE CATEGORIA RESIDENCIAL OU CNPJ

### 01 - PARTES

**01.01** - São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, **CAMOA SERVIÇOS TELECOM LTDA - ME.**, CNPJ/MF sob o nº 28.097.989/0001-12, FISTEL ANATEL nº 50415329663, CF/DF nº 0781636700101, empresa com sede na Quadra SCLRN 711 Bloco G, Loja 39, Asa Norte, Brasília, Distrito Federal, doravante designada **PRESTADORA**. De outro lado a pessoa física ou jurídica devidamente qualificada, bem como na ordem de serviço de instalação (**O.S.**), e/ou na **OPÇÃO DE PLANO**, e no banco de dados da **PRESTADORA**, ora contratante dos serviços prestados pela **PRESTADORA**, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**.

### 02 - DEFINIÇÕES

**02.01** - Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

**a) PRESTADORA:** é a pessoa jurídica que, mediante a legislação, e a **resolução Anatel de nº 680, de 27 de Junho de 2017**, e processo de nº **53500.070666/2017-15** no sistema SEI na ANATEL é **dispensada de autorização**. Explora o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), e o Serviço de Valor Adicionado (SVA), possui o FISTEL na Anatel de nº **50415329663**, ora denominado **CAMOA INTERNET**, ao **ASSINANTE** localizado especificamente em locais atendidos pela rede da **PRESTADORA** e em que houver disponibilidade técnica do serviço;

**b) ASSINANTE:** é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e o Serviço de Valor Adicionado (SVA), ora denominado **CAMOA INTERNET**;

**c) CESSIONÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica que sucede o **ASSINANTE** nos direitos, e obrigações previstas neste contrato;

**d) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** O SCM é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço;

**e) SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** Atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

**f) ADESÃO:** é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao **ASSINANTE** o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e o Serviço de Valor Adicionado (SVA), ora denominado **CAMOA INTERNET**, instalado em endereço atendido pela **PRESTADORA**, obrigando as partes às condições deste contrato;

**g) TAXA DE INSTALAÇÃO:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão do compromisso firmado com a **PRESTADORA**, que lhe garante visita técnica para instalação do serviço objeto do presente contrato;

**h) TAXA DE VISITA TÉCNICA:** é a quantia devida pelo **ASSINANTE** pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica solicitada pelo **ASSINANTE**, usualmente em casos de defeito causado, defeito inexistente. A tabela de valores da taxa de visita técnica está publicada no endereço eletrônico: **www.camoaatelecom.com.br**;

**i) MENSALIDADE:** é a quantia paga mensalmente pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (RESIDENCIAL/VAREJO, CNPJ/VAREJO, CONDOMÍNIO) e oferta de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela **PRESTADORA**, tais como: tempo de uso, tráfego total de dados, período de uso ao longo do dia, modalidade de pagamento, endereço IP fixo, etc;

**j) ORDEM DE SERVIÇO (TAMBÉM, DENOMINADA O.S.):** é o formulário preenchido pela **PRESTADORA**, ou seus prepostos, conforme informações prestadas pelo **ASSINANTE**, no qual constarão, no mínimo, o nome do **ASSINANTE** e seus dados qualificativos; nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) 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**;

**k) PLANO DE UTILIZAÇÃO:** é a combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) FRANQUIA, volume de tráfego de dados máximo permitido por um período; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA** na elaboração e criação de um plano/pacote.

**l) FRANQUIA DE DADOS:** é a quantidade / volume de dados que pode ser trafegado na rede por um período definido no pacote contratado. Isso inclui qualquer informação enviada e recebida. Por exemplo, ao enviar uma foto para um álbum na Internet, você está gastando um pouquinho da franquia contratada para fazer isso;

**m) PERÍODO CONTABILIZADO FD:** é o período mensal de contabilização de volume de dados trafegados. Em planos com **FRANQUIA DE DADOS**, a **PRESTADORA**, poderá definir como data de zerar o sistema de contabilidade de consumo de dados e o respectivo restabelecimento da velocidade nominal máxima contratada, o primeiro dia do mês ou a data definida como vencimento da mensalidade. O pagamento antecipado da mensalidade não modifica a data inicial do período.

**n) IPv4:** Protocolo de Internet de versão 4, é um protocolo de endereçamento de 32 bits, lançado na década de 1980. Este

modelo disponibiliza 4,3 bilhões de endereços de IP (Internet Protocol) para todo o mundo. Hoje, estima-se que o número de dispositivos conectados à internet seja de 5,6 bilhões. Implicando no esgotamento do mesmo.

**o) IPv6:** Protocolo de Internet de versão 6, é um protocolo de endereçamento de 128 bits, lançado em 1996. Este modelo disponibiliza 340 undecilhões de endereços IP (Internet Protocol) para todo o mundo.

**p) CG-NAT:** Carrier-grade NAT (CG-NAT), também conhecido como NAT em larga escala (LSN), é uma abordagem ao design de rede IPv4 em que os pontos finais, estão configurados com endereços de rede privada (RFC 6598) que são traduzidos para endereços IPv4 públicos por dispositivos tradutores de endereço de rede (NATs) incorporados na rede do provedor, permitindo o compartilhamento de pequenos pools de endereços públicos entre muitos usuários e locais finais. Isso transfere a função NAT e sua configuração das instalações do cliente para a rede do provedor de serviços da Internet. O Carrier-grade NAT foi proposto como uma abordagem para mitigar o esgotamento dos endereços IPv4.

**q) OPÇÃO DE PLANO:** é o documento com os dados do **ASSINANTE**, e a descrição do plano de serviços contratado junto a **PRESTADORA**. Nele deverá constar, endereço de instalação, dados de velocidade nominal máxima de download e upload, franquia de dados e o período de renovação, a fidelização, seu prazo e benefícios, e demais informações úteis. O aceite a esta opção de plano, poderá ser efetivada por meio escrito, verbal (p.ex., por telefone), eletrônico (aplicativo, sistema online, e-mail).

**r) DDoS:** É um ataque de negação de serviço (também conhecido como DoS Attack, um acrônimo em inglês para Denial of Service), é uma tentativa de tornar os recursos de um sistema indisponíveis para os seus utilizadores. Não se trata de uma invasão do sistema, mas sim da sua invalidação por sobrecarga de dados. Os ataques de negação de serviço são feitos geralmente de duas formas, 1ª - forçar o sistema, bloco de IP ou o provedor de internet da vítima a consumir todos os recursos (como memória ou processamento, link, por exemplo) de forma que ele não possa mais fornecer seu serviço por um determinado período, 2ª - obstruir a mídia de comunicação entre os utilizadores e o sistema vítima de forma a não se comunicarem adequadamente.

### 03 - DO OBJETO E DA INFRA ESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

**03.01** - Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), e o Serviço de Valor Adicionado (SVA), ora denominado **CAMOA INTERNET**, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, utilizando a tecnologia FTTH (Fibra até a residência), FTTC (fibra até o armário) ou **Rádio Enlace** em frequência não licenciada, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**. A disponibilização do serviço se dará em (1) uma porta Ethernet RJ-45. Dependendo do plano vigente será também disponibilizado um emissor de rede sem fio (**Wi-Fi**), com a radiofrequência de 2.4Ghz ou superior, e SSID com o nome da **PRESTADORA**, por exemplo: **Camoatelecom\_**;

**03.02** - Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da **PRESTADORA** ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

**03.03** - Para a fruição do serviço, o **ASSINANTE** deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias descritas nos itens 09 deste contrato e atender aos requisitos mínimos relacionados no site [www.camoatelecom.com.br](http://www.camoatelecom.com.br).

**03.04** - A **PRESTADORA**, assim como as demais operadoras e provedores, seguindo as orientações do Grupo de Trabalho para Implementação do IPv6 (GT-IPv6), uma Força Tarefa da Anatel junto às principais operadoras de Internet do Brasil, iniciou a implementação do protocolo **IPv6** e da técnica de **CG-NAT** para contornar a falta de endereços **IPv4** na Internet. Mais detalhes no link: <http://goo.gl/QKrWfR>

**03.05** - Considerando o esgotamento dos endereços do Protocolo Internet versão 4 (**IPv4**), e o processo de migração para o Protocolo Internet versão 6 (**IPv6**) envolvendo a adaptação de todos os elementos e equipamentos envolvidos na Internet, recomenda-se ao **ASSINANTE** que passe a adquirir apenas equipamentos com suporte ao protocolo IPv6. Esta informação deverá ser verificada pelo **ASSINANTE** junto ao fabricante de seus equipamentos.

**03.06** Ainda considerando o esgotamento do **IPv4**, a **PRESTADORA**, deixa claro que o acesso a rede IPv4 será disponibilizado por meio da técnica de **CG-NAT**. Por isso, o **ASSINANTE** está ciente da necessidade da utilização de equipamentos e recursos já homologados para a rede IPv6.

**03.07** - Aplicações que necessitem de mapeamentos entre o endereço IPv4 público compartilhado por meio da tecnologia **CG-NAT** com um endereço IPv4 privativo (RFC 6598), como requerido por determinados sistemas de câmeras de vigilância, não são compatíveis com o serviço contratado. Para estes casos, propõe-se a adoção de aplicações compatíveis com o protocolo IPv6, ou alternativamente, a contratação do serviço de redirecionamento fixo de portas ou ainda a locação de um endereço IPv4 Fixo, ou serviço de IPv4 dinâmico, estes são serviços adicionais e cujo valor estão publicados no endereço eletrônico: [www.camoatelecom.com.br](http://www.camoatelecom.com.br), na **CENTRAL DO ASSINANTE** ou em outro **MENU com tabela de preços**.

**03.08** - A **PRESTADORA** deixa claro que não é a responsável pelo esgotamento mundial dos **IPv4**, e que não poderá ser responsabilizada ou exigida a disponibilidade de tal endereço de forma direta ao **ASSINANTE**. Para sanar esta questão, a **PRESTADORA** implantou e entrega ao **ASSINANTE** os novos IPv6, conforme definido pelo Comitê Gestor da Internet Brasileira. Cabe ao **ASSINANTE** a aquisição de equipamentos preparados para o transporte de dados, portas e comunicação em **IPv6**. O mundo todo está focado na implantação do **IPv6**, e a **PRESTADORA**, está desde já cumprindo as exigências a ela estabelecidas.

**03.09** - É do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço **CAMOA INTERNET** pela **PRESTADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações

mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

**03.10** - É do conhecimento prévio do **ASSINANTE** que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **PRESTADORA** não garantirá o padrão de qualidade e o desempenho adequada do **CAMOA INTERNET**, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade. Neste caso, a **PRESTADORA** não oferecerá o suporte técnico conforme estabelecido neste instrumento.

#### **04 - DA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE**

**04.01** - O presente Contrato está disponível para consulta prévia por meio do site **www.camoatelecom.com.br**, na **CENTRAL DO ASSINANTE** ou em outro **MENU com os documentos em formato pdf**. Quando da contratação do **SERVIÇO**, o **ASSINANTE** receberá cópia do presente contrato por meio eletrônico (e-mail) ou impresso, conforme disponibilizado pela **OPERADORA** e a critério do **ASSINANTE**.

**04.02** - A adesão aos **SERVIÇOS** poderá ser realizada pessoalmente, por telefone ou via internet ou via aceite eletrônico no software de gestão da **OPERADORA**, quando disponível.

**04.03** - O **ASSINANTE** poderá cancelar a contratação, sem quaisquer ônus, em até 7 (sete) dias contados da data de instalação do **SERVIÇO**. O uso do serviço após este prazo implica na anuência e concordância integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços solicitados, conforme declarado neste documento, e/ou na **OPÇÃO DE PLANO**.

#### **05 - DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO CAMOA INTERNET**

**05.01** - O **ASSINANTE** poderá utilizar o serviço **CAMOA INTERNET** para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a: (I) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (II) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a EMPRESAS provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores INTERNET, sendo facultado, para este último fim, a contratação, por conta exclusiva do **ASSINANTE**, de provedor de serviço de valor adicionado (SVA), na forma estabelecida neste instrumento contratual.

**05.02** - A **PRESTADORA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma on-line, pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da EMPRESA, ou Pessoa Física com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do **CAMOA INTERNET**.

**05.03** - O **ASSINANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do **CAMOA INTERNET**, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

#### **06 - DAS MODALIDADES, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**

**06.01** - Quando da adesão, o **ASSINANTE** optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL ou CNPJ; assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço, **OPÇÃO DE PLANO**;

**06.02** - É facultado ao **ASSINANTE**, exceto durante a vigência de **OPÇÃO FIDELIDADE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, 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 neste instrumento.

**06.03** - Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: **(I)** velocidade ofertada; **(II)** FRANQUIA, volume de tráfego de dados máximo permitido por um período; **(III)** horário de utilização; **(IV)** tempo de utilização; **(V)** finalidade da utilização e **(VI)** quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA** na elaboração e criação de um plano/pacote.

**06.04** - A **PRESTADORA** 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 ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

**06.05** - O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização a FRANQUIA DE DADOS, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará, automaticamente, em redução de velocidade, previamente definida na **OPÇÃO DE PLANO**, e obedecendo a legislação vigente, permanecendo neste estado até o final do **PERÍODO CONTABILIZADO FD**, após este período a velocidade nominal máxima originalmente contratada será restaurada.

**06.06** - **SVA** ou outros produto e/ou serviço adicional ofertado de forma gratuita em qualquer plano comercializado pela **PRESTADORA**, é de entendimento que é uma oferta promocional gratuita durante a duração do contrato entre a **PRESTADORA** e o integrador/parceiro de **SVA**, bem como entre o integrador/parceiro de **SVA** e a distribuidora, programadora, ou detentora do aplicativo, serviço ou conteúdo de áudio e/ou audiovisual, não podendo por isso ser cobrado por parte do **ASSINANTE** qualquer restituição do serviço seja igual ou similar ou mesmo financeira.

#### **07 - DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA**

**07.01** - A **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE** benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos nos primeiros meses de contratação, dentre outros, mediante o compromisso de **PERMANÊNCIA MÍNIMA** do **ASSINANTE** com a **PRESTADORA** pelo período de até 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

**07.02** - Na hipótese de **cancelamento antes do prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA**, o **ASSINANTE** estará obrigado ao pagamento do valor de **R\$300,00 (Trezentos Reais)**, **proporcional ao tempo restante para o término da fidelidade conforme o artigo 58 da Resolução nº 632/2014 da Anatel &ndash; Agência Nacional de Telecomunicações**.

**07.03** - Durante a vigência da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**, 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 FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA** implicando em automática cobrança do valor mencionado no item anterior.

**07.04 &ndash;** A Resolução nº 632/2014 prevê uma única hipótese de isentar o **ASSINANTE** da cobrança de multa por quebra da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**: Quando ocorre o descumprimento de obrigação legal e/ou contratual por razões comprovadamente atribuíveis à **PRESTADORA** (Art. 58, parágrafo segundo).

**07.05 &ndash;** **O cenário da mudança de endereço não é falha na prestação de serviços ou descumprimento de contrato**, pois, a **PRESTADORA** permanece fornecendo o serviço contratado até o momento da solicitação do **ASSINANTE**. Aliás, a **análise de viabilidade técnica** é um dos requisitos iniciais previstos no art. 3º, inciso III da Resolução citada para que a **PRESTADORA** possa executar o serviço de maneira eficiente.

**07.06 &ndash;** No momento da instalação a **PRESTADORA** passa a prometer a prestação de serviços no endereço corrente do titular deste instrumento, pois, naquele momento, ela sabe afirmar se possui ou não capacidade técnica. Após a assinatura, a prestadora só tem a obrigação de cumprir aquilo que foi acordado ao **ASSINANTE**.

**07.07 &ndash;** A mudança de endereço para uma localidade onde ainda não há infraestrutura da **PRESTADORA** é um evento totalmente imprevisível, e não se deve atribuir à **PRESTADORA** uma responsabilidade por algo que já não estava ao seu alcance desde o momento da contratação. Com base legal fica entendido entre as partes que a mudança de endereço para local não atendido pela **PRESTADORA**, não o isenta o **ASSINANTE** da cobrança da multa informada na **cláusula 07.02** acima.

## **08 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO**

**08.01** - A velocidade contratada do **CAMOA INTERNET** representa a velocidade nominal máxima de acesso, medida em megabits por segundo, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador, canal Wi-Fi, obstáculos e interferência no Wi-Fi, downloads secundários e/ou ocultos no sistema operacional) utilizado pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na INTERNET principalmente quando os dados tiverem origem ou destino em rede de terceiros que compõe a Internet, além de outros fatores externos, fora do controle da **PRESTADORA**.

**08.01.02** - Por rede de terceiros que compõe a Internet, entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes por Operadoras diferentes. 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.

**08.01.03** - A **PRESTADORA** utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade do **SERVIÇO INTERNET** nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL. A **PRESTADORA** garante ao **ASSINANTE** o padrão de velocidade mínima definida pela Anatel para operadoras de pequeno porte (operadora com menos de 5% de participação em algum dos mercados nacionais de varejo em que atua). Para melhor clareza, nas modalidades RESIDENCIAL, CNPJ, em rede FTTH e FTTC, **garantimos o mínimo de 50% (cinquenta por cento) da velocidade contratada dentro de nossa rede** (SpeedTest no servidor da Camoa Telecom: <http://camoatelecom.speedtest.net>), por se tratar de ambiente restrito e controlado. Em redes de Rádio Enlace, garantimos o mínimo de 30% (trinta por cento) da velocidade contratada. O desempenho, raio de cobertura e a velocidade transportada por rede sem fio (Wi-Fi) pode variar de acordo com o ambiente em que for instalado, por isso a **PRESTADORA** somente aceita testes realizados por meio de equipamentos ligados por cabos (RJ-45).

**08.01.04** - A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados na cláusula 08.01 e por outros fatores alheios à sua vontade e que fogem do seu controle.

**08.01.05** - A **PRESTADORA** fornecerá velocidade instantânea mínima nos termos da Resolução 574/2011 Anatel, observando sempre que a **PRESTADORA** não faz parte do grupo de empresas que possuem 5% (cinco por cento) ou mais de participação em algum dos mercados nacionais de varejo em que atua.

**08.02** - A oferta de capacidade contratada pelo **ASSINANTE** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **ASSINANTE**.

**08.02.01** - O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**. A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do **ASSINANTE** ou de terceiros.

**08.03** - O **SERVIÇO INTERNET** destina-se ao uso do **ASSINANTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do **CAMOA INTERNET**, exceto por expressa autorização por escrito, da **PRESTADORA**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

**08.04** - Para configurar cada ponto do serviço **CAMOA INTERNET**, nas modalidades RESIDENCIAL, CNPJ, será atribuído pela **PRESTADORA** (01) um endereço IPv4 RFC 6598 **CG-NAT** juntamente com um bloco de endereços IPv6 dinâmico, ou seja, variável. Caso o **CAMOA INTERNET** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade disponível, será compartilhada e, portanto poderá sofrer variações de performance.

**08.04.01** - Todos os pontos de conexão deverão estar localizados no mesmo endereço de instalação do **CAMOA INTERNET** constante do cadastro do **ASSINANTE** no sistema gestor, bem como no Quadro Resumo acima, na **O.S. e/ou OPÇÃO DE PLANO**, sendo vedado e terminantemente proibido conectar o **CAMOA INTERNET** num ponto de conexão situado em endereço, apartamento, e/ou estrutura/construção residencial ou empresarial diversa a cadastrada.

**08.04.02** - A **PRESTADORA** poderá, a qualquer momento, alterar o(s) endereço(s) IP, seja(m) ele(s) fixo ou dinâmico, público ou privado, versão 4 ou versão 6, com ou sem uso de técnicas de transição como **CG-NAT**, nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA**. Quando necessária a alteração de endereço IP fixo, a **PRESTADORA** comunicará o **ASSINANTE** com a devida antecedência. Fica definido que quando chegar o momento que mundialmente o IPv4 não for mais necessário e se torne obsoleto, a **PRESTADORA**, fornecerá apenas com o IPv6.

**08.05** - Servidor(es) de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas e quaisquer conexões entrantes que caracterizem ofertas de serviços pelo **ASSINANTE**, são disponibilizadas exclusivamente da modalidade **LINK DEDICADO**.

**08.06** - O **ASSINANTE**, não poderá ter comunicação de entrada nas portas TCP e/ou UDP: 21,22,23,25,53,64,80,88,111,123,135,139,161,389,443,445,636,1900,5353. O acesso de conexões de entrada a estas portas é de exclusividade da modalidade **LINK DEDICADO**. Estas portas são utilizadas para ataques, invasões, além de serviços de servidor como DNS, Web, HTTPS, FTP, etc.

## **09 - DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**09.01** - Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao **ASSINANTE** disponibilizar computador/equipamento com configurações mínimas necessárias para a conexão ao serviço **CAMOA INTERNET**.

**09.02** - Durante a instalação e configuração do serviço **CAMOA INTERNET**, o **ASSINANTE** deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a **PRESTADORA** não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas eventualmente decorrentes.

**09.03** - A ONU (Optical Network Unit) ou ONT (Optical Network Terminal) é equipamento de propriedade da **PRESTADORA**, indispensável ao acesso e fruição do serviço **CAMOA INTERNET**, que será cedido em regime de comodato ou locação ao **ASSINANTE**, a critério da OPERADORA e com a anuência do **ASSINANTE**, indicada na **O.S. e/ou OPÇÃO DE PLANO**. O equipamento terá as seguintes características:

**09.03.01** - Equipamento configurado em modo roteador com a função de NAT habilitada e com DHCP Server habilitado para distribuição dinâmica de endereços IP privados (RFC 1918) para rede interna do **ASSINANTE**

**09.03.02** - Equipamento com desempenho de roteamento adequado para até 10 (dez) dispositivos simultâneos

**09.03.03** Quando disponível equipamento com Wi-Fi, o mesmo será configurado em canal automático, operando na faixa 2,4Ghz em rede com padrão 802.11b/g/n e largura de banda de 20Mhz. O SSID (nome da rede) terá em sua nomenclatura o nome comercial da **PRESTADORA**.

**09.03.04** A administração e/ou configuração do equipamento fornecido em comodato, seja ela remota ou local, é de responsabilidade única e exclusiva da **PRESTADORA**. Caso o **ASSINANTE**, necessite de modificações e configurações diferentes das padronizadas, deverá solicitar a **PRESTADORA**, através dos canais de suporte.

**09.04** - Nos limites estabelecidos nesse instrumento, o **ASSINANTE** poderá configurar uma rede privada de acesso à internet sem fio (Wi-Fi), para acesso ao serviço **CAMOA INTERNET** contratado, por meio de equipamentos portáteis de sua propriedade que possuam a tecnologia wireless .

**09.04.1** - Quando solicitado pelo **ASSINANTE**, a configuração inicial da rede privada Wi-Fi poderá ser feita na instalação do serviço pela **PRESTADORA**. Nesta hipótese, o **ASSINANTE** arcará com os custos relativos, conforme valores vigentes a época.

**09.04.2** - A ONU ou ONT de propriedade da **PRESTADORA** poderá ter a função Wi-Fi, conforme política comercial vigente do plano ofertado. Caso o **ASSINANTE** necessite de maior cobertura do sinal Wi-Fi que o equipamento da **PRESTADORA** oferte, poderá este adquirir em lojas especializadas equipamentos repetidores Wi-Fi homologados pela Anatel. Esta solução/produto/equipamento não é de responsabilidade da **PRESTADORA**, não podendo a mesma ser responsabilizada por eventuais quedas de performance, configuração e suporte do mesmo.

**09.04.3** - O **ASSINANTE** entende que, quando transmitido via Wi-Fi, o sinal do serviço pode sofrer limitações, quedas e/ou falhas, de acordo com obstáculos existentes (paredes, espelhos, estrutura, ferragens, interferência de outras redes e equipamentos disponíveis no local, e próximos, e ainda por outros motivos) e distância do local de acesso à internet, não podendo a **PRESTADORA**, ser responsabilizada por isso.

**09.04.4** - Para segurança do **ASSINANTE** e controle de utilização da franquia de consumo do serviço **CAMOA INTERNET** contratado, é recomendado ao **ASSINANTE** atribuir zelar pela senha e segurança de sua rede privada sem fio

(Wi-Fi) ou cabeada. As senhas e os códigos de acesso são de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**, sendo recomendada a não disponibilização a terceiros. O **ASSINANTE** poderá solicitar junto a **PRESTADORA**, a mudança da senha (WPA, WAP2) Wi-Fi do equipamento fornecido em comodato.

## 10 - DA AQUISIÇÃO, DO COMODATO OU DA LOCAÇÃO DA ONU ou ONT

**10.01** - A ONU ou ONT é um equipamento que conectado à rede de fibra óptica possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O **ASSINANTE** poderá optar pela aquisição da ONU ou ONT de terceiros, desde que compatível com o sistema utilizado pela **PRESTADORA**, ou optar por locá-lo ou recebê-lo em comodato, quando disponível, da própria **PRESTADORA**, o que será feito nos moldes da legislação específica a respeito das relações locatícias de bens móveis e segundo as cláusulas que se seguem:

**10.01.01** - Optando o **ASSINANTE** pela locação da ONU ou ONT da **PRESTADORA**, está se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela **PRESTADORA**, cobrados na mesma fatura do serviço ora contratado.

**10.01.02** - Sendo a **PRESTADORA** a legítima proprietária do equipamento objeto da locação, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver à **PRESTADORA** o equipamento locado, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

**10.01.03** - É vedado ao **ASSINANTE** remover a ONU ou ONT do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação, bem como efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da **PRESTADORA** ou por terceiros autorizados pela mesma.

**10.01.04** - Quando o equipamento ONU ou ONT de propriedade da **PRESTADORA**, cedido em regime de comodato ao **ASSINANTE**, não suportar o Protocolo IPv6, a **PRESTADORA** poderá substituí-lo por um equipamento compatível, conforme disponibilidade e política comercial vigente.

**10.01.05** - Em casos de danificação de equipamentos locados em decorrência de manutenção indevida, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o **ASSINANTE** também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **ASSINANTE**.

**10.01.06** - O **ASSINANTE** não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento locado sem a expressa anuência, por escrito, da **PRESTADORA**.

**10.01.07** - Quando da desconexão dos serviços, a desinstalação dos equipamentos deverá ser exclusivamente realizada **por técnicos habilitados pela PRESTADORA** que verificarão, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese de desinstalação realizada pelo **ASSINANTE**, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da **PRESTADORA** que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao **ASSINANTE** e que embasará a cobrança do(s) equipamento(s) avariado(s) e/ou adulterado(s).

**10.01.08** - No caso do equipamento ONU ou ONT ser cedido em regime de comodato ou de locação, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do equipamento, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, mediante visita desta previamente agendada com o **ASSINANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

**10.01.09** - Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela **PRESTADORA**, no mesmo prazo disposto no item 10.01.02, ou de recusa na devolução, fica facultado à **PRESTADORA** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

## 11 - DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS

**11.01** - O **ASSINANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

**a)** Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço **CAMOA INTERNET** possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados FRANQUIA DE DADOS;

**b)** A critério da **PRESTADORA**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, semana, mês, horário e destino do tráfego de dados;

**c)** O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **ASSINANTE**, durante todo mês;

**d)** A utilização do serviço, pelo **ASSINANTE**, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente no descrito na cláusula **06.05**.

## 12 - DA EXCLUSIVIDADE NA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO

**12.01** - A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e do **CAMOA INTERNET** deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da **PRESTADORA** ou por terceiros por ela autorizados.

**12.02** - Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do **ASSINANTE** que não decorra de problema causado pela **PRESTADORA**, e/ou (ii) solucionar problema causado pelo **ASSINANTE**, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos, a **PRESTADORA** poderá cobrar **TAXA DE VISITA TÉCNICA** em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.

**12.03** - A **PRESTADORA** poderá cobrar do **ASSINANTE** a visita improdutiva, entendida como a constatação de inexistência de problema no Serviço, nos Equipamentos e/ou na infraestrutura da **PRESTADORA** e/ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica da **PRESTADORA**, sem prejuízo de outras hipóteses.

**12.04** - A critério da **PRESTADORA** poderá ser oferecido, um plano que inclua o deslocamento técnico e/ou execução técnica, nos casos previstos nas cláusulas acima, cuja causa não decorra de problema causado pela **PRESTADORA**, conforme planos e condições vigentes.

**12.05** - A **PRESTADORA** poderá oferecer, a seu critério, serviços de suporte técnico nos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**, conforme planos e condições disponíveis.

**12.06** - A **PRESTADORA** poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do **SERVIÇO**.

**12.06.01** - No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, ocorrendo visitas improcedentes, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao **ASSINANTE**.

**12.06.02** - Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do **SERVIÇO**, inclusive impactando outro **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do **SERVIÇO**, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

**12.07** - **É expressamente vedado ao ASSINANTE: (I) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (II) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do equipamento da PRESTADORA; (III) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento; (IV) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (V) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE ou terceiros.**

**12.07.01** - O **ASSINANTE** está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

**12.08** - Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio **ASSINANTE**. **Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da PRESTADORA comunicará o ASSINANTE e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.**

### **13 - DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS**

**13.01** - Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do **ASSINANTE**, ou ausência de autorização do síndico, a **PRESTADORA** comunicará ao **ASSINANTE** tal impossibilidade.

**13.02** - Tendo, ainda, interesse no serviço, o **ASSINANTE** providenciará, **por conta própria**, a contratação de mão-de-obra e de material a serem utilizados na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da **PRESTADORA**, arcando com todos os custos dela decorrentes.

**13.03** - Na hipótese de contratação na modalidade CONDOMÍNIO, caberá ao **ASSINANTE** obter autorização formal do síndico em ata de assembleia de condomínio, para a realização das obras referidas, assim como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do condomínio.

### **14 - DA CESSÃO DA ASSINATURA**

**14.01** - O **ASSINANTE** adimplente com suas obrigações contratuais, inclusive o optante pela **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**, poderá ceder os direitos e obrigações do presente contrato a terceiro (**CESSIONÁRIO**), observada a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação do serviço.

**14.02** - O **CESSIONÁRIO** manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

### **15 - MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE**

**15.01** - O **ASSINANTE** adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço. A **PRESTADORA** poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

**15.02** - O **ASSINANTE** poderá solicitar a transferência de endereço para outra Cidade brasileira, desde que celebre novo contrato com empresa filial ou coligada da **PRESTADORA** que preste o **SERVIÇO** no local, observadas à disponibilidade técnica para instalação no endereço e as condições comerciais vigentes na nova cidade.

**15.03** - Caso o **ASSINANTE** se mude para local sem cobertura da rede da **PRESTADORA**, deverá solicitar o cancelamento deste, e caso esteja antes do FIM prazo de FIDELIDADE haverá o ônus adicional ao **ASSINANTE** que tenha optado por benefícios da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA na forma prevista neste instrumento. O valor do ônus e/ou Multa por não cumprimento da OPÇÃO FIDELIDADE é de R\$300,00 (Trezentos Reais), faturado no ato da solicitação do cancelamento.

## **16 - DA COMUNICAÇÃO ENTRE PRESTADORA E ASSINANTE**

**16.01** - Cabe ao **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA**, as condições do local da prestação do **SERVIÇO** e de funcionamento dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

**16.02** - Ao aderir ao presente Contrato, o **ASSINANTE** passa a integrar o banco de dados da **PRESTADORA** e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e parceiras da **PRESTADORA**, ressaltando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, mediante contato com a Central de Relacionamento da **PRESTADORA**.

## **17 - DOS PREÇOS**

**17.01** - O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** taxa de instalação, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados, assim como a eventual locação de ONU ou ONT, desde que assim contratado, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados.

**17.02** - O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela **PRESTADORA** em sua política comercial. Os valores referentes ao(s) serviço(s) ora contratado(s) serão cobrados a partir da data de sua instalação.

**17.03** - Os valores devidos pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** poderá variar conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) no momento da contratação dos serviços pela **PRESTADORA**, respeitando-se a modalidade, plano de serviço e seleção escolhidos pelo **ASSINANTE**.

## **18 - FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO**

**18.01** - O **ASSINANTE** é responsável pelo pagamento à **PRESTADORA** dos valores vigentes na data da prestação do **SERVIÇO** contratado, não limitado a taxa de instalação, taxa de adesão, mensalidade, visita técnica, e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas e com as opções contratadas pelo **ASSINANTE**. O **SERVIÇO** contratado será cobrado a partir da data de sua instalação/habilitação.

**18.02** - Os valores devidos pelo **ASSINANTE** poderão ser pagos em estabelecimentos bancários previamente indicados, por meio de boleto bancários ou outro meio emitido e/ou autorizado pela **PRESTADORA**.

**18.03** - Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pela **PRESTADORA**. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

**18.04** - Quando disponível, o **ASSINANTE** receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado. O **ASSINANTE** poderá receber o documento de cobrança por correio comum.

**18.05** - O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta o **ASSINANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o seu vencimento. Neste caso, o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a **PRESTADORA**, através da Central de Relacionamento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento.

## **19 - DO REAJUSTE DE PREÇOS**

**19.01** - Como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, 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.



## 20 - DO ATRASO NO PAGAMENTO

**20.01** - O não pagamento de qualquer dos valores devidos, por parte do ASSINANTE, em seu respectivo vencimento acarretará a aplicação de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

## 21 - DO INADIMPLEMENTO

**21.01** - Os serviços poderão ser suspensos pela PRESTADORA em caso de inadimplemento por parte do ASSINANTE. A PRESTADORA notificará o ASSINANTE sobre a suspensão do serviço. A suspensão parcial e total dos serviços poderá ser aplicável, sendo observados os procedimentos e prazos previstos na regulamentação vigente da Anatel.

**21.02** - Persistindo a situação de inadimplência do ASSINANTE, a PRESTADORA poderá rescindir o Contrato.

**21.02.01** - A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

**21.03** - A PRESTADORA informará o ASSINANTE, por mensagem eletrônica ou correspondência, da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

## 22 - DO PRAZO

**22.01** - O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do SERVIÇO pela PRESTADORA.

**22.02** - Na hipótese de o ASSINANTE optar pela **OPÇÃO FIDELIDADE PERMANÊNCIA MÍNIMA**, o referido contrato vigorará por 12 (doze) meses, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado findo este período.

## 23 - DA RESCISÃO CONTRATUAL

**23.01** - O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

(a) seja cancelada a autorização outorgada à PRESTADORA para prestação do SERVIÇO;

(b) seja cancelada a autorização e o contrato de uso compartilhado de infraestrutura, celebrado entre a PRESTADORA e a CEB Distribuição S/A, proprietária de infraestrutura de postes no Distrito Federal.

(c) o ASSINANTE não tenha mais interesse na continuidade da prestação do SERVIÇO, mediante comunicação à PRESTADORA. O ASSINANTE deverá cumprir as obrigações contratuais, especialmente as advindas de benefícios especiais condicionados à **OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA**;

(d) o endereço indicado pelo ASSINANTE não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, ou ainda, não esteja devidamente autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à PRESTADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

(e) o ASSINANTE utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o SERVIÇO de forma diferente da contratada.

(f) o ASSINANTE seja gerador ou vítima de ataques DDoS, malwares, bots, dentre outros tipos de ataques cibernéticos. A PRESTADORA não pode, e não irá prejudicar o coletivo por conta de um assinante. E a mitigação de ataques DDoS é muito onerosa a PRESTADORA. Malwares, bots e outros tipos de ataques podem ser resolvidos com a utilização de antivírus, sistema atualizado e métodos de prevenção, estes de responsabilidade do ASSINANTE.

**23.02** - A PRESTADORA resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

(a) sejam suspensos/cancelados os sinais do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE;

(b) constatação de práticas pelo ASSINANTE expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE.

(c) caso a PRESTADORA enfrente dificuldades para manter a qualidade e prestação dos serviços, sejam estas dificuldades financeiras, por parte de mudanças no mercado e tecnologia, legislação, e outras. Neste caso, a PRESTADORA deverá comunicar o ASSINANTE, em um prazo prévio mínimo de 60 (sessenta) dias da data da rescisão contratual.

**23.03** - Em qualquer caso de rescisão, o ASSINANTE deverá devolver, ou facilitar o recolhimento dos equipamentos da PRESTADORA, ofertados como aluguel e/ou comodato, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, sob o risco de ocorrer ônus adicional ao ASSINANTE.

**23.04** - Nas rescisões descritas na cláusula 23.02 parágrafo (a) e (b), bem como em qualquer caso de rescisão antes do

FIM prazo de FIDELIDADE haverá o ônus adicional ao **ASSINANTE** que tenha optado por benefícios da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA** na forma prevista neste instrumento. O valor do ônus e/ou Multa por não cumprimento da **OPÇÃO FIDELIDADE** é de R\$300,00 (Trezentos Reais), faturado no ato da solicitação do cancelamento.

**23.05** - Constituinto o ônus adicional previsto na cláusula antecedente, a **PRESTADORA** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao **ASSINANTE** no valor de **R\$300,00 (Trezentos Reais)**.

**23.06** - O presente contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

## **24 - DOS SOFTWARES**

**24.01** - Caso o **ASSINANTE** deseje utilizar o **CAMOA INTERNET** para ter acesso à INTERNET, além da disponibilidade de outros serviços essenciais para este fim, deverá possuir os softwares necessários. A **PRESTADORA** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do **ASSINANTE** provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões.

**24.02** - Eventualmente poderão ser disponibilizados pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** os softwares específicos à prestação do serviço CAMOA INTERNET e que serão obrigatoriamente desinstalados em caso de rescisão da prestação do serviço **CAMOA INTERNET**.

**24.02.01** - Caso o **ASSINANTE** opte por utilizar-se desses Softwares, produtos e/ou serviços, aplicar-se-ão ao presente Contrato, as cláusulas específicas de uso do software.

**24.03** - Todos os materiais, softwares, marcas, tecnologias, nomes e programas fornecidos pela **PRESTADORA** (com exceção dos softwares expressamente identificados como de domínio público) são protegidos por direitos autorais, sendo de propriedade da **PRESTADORA** ou de terceiros independentes, parceiros da **PRESTADORA**. O presente contrato não gera direitos de propriedade e/ou aquisição, pelo **ASSINANTE**, nem qualquer outro direito sobre estes conteúdos, sendo certo que qualquer violação a esses direitos pelo **ASSINANTE** ou por TERCEIRO será de RESPONSABILIDADE do **ASSINANTE**, implicando a adoção das medidas legais aplicáveis e na IMEDIATA rescisão do presente contrato.

## **25 - CÓPIAS DE SEGURANÇA**

**25.01** - Cabe ao **ASSINANTE** fazer cópia integral (backup) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para precaver-se da possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do **ASSINANTE**.

**25.02** - Ao **ASSINANTE** compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **ASSINANTE**.

26

## **27 - VEDAÇÕES**

**27.01** - Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao **ASSINANTE**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

**a)** proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à **PRESTADORA**, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação; **b)** promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do serviço **CAMOA INTERNET**.

**c)** utilizar a rede da **PRESTADORA** para utilização de serviços não contratados.

**27.02** - A contratação do **CAMOA INTERNET** não abrange serviços de voz que utilizem a INTERNET como meio (VOIP).

## **28 - PRÁTICAS LESIVAS**

**28.01** - Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço **CAMOA INTERNET** e/ou aos demais **ASSINANTES**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

**a)** O **ASSINANTE** será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **PRESTADORA** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados;

**b)** As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **ASSINANTE**, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao **ASSINANTE** ou colocar à prova a segurança de outras redes;

**c)** As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro **ASSINANTE**, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como negativa de acesso, ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

- d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes;
- e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou cavalos-de-tróia em computadores de assinantes ou terceiros;
- f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

## 29 - RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

**29.01** - O **ASSINANTE** reconhece que não caberá à **PRESTADORA** qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o **ASSINANTE** e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo **ASSINANTE** através da rede da **PRESTADORA** ou através da INTERNET.

## 30 - DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

**30.01** - O atendimento ao **ASSINANTE** será realizado pelo telefone (61)3034-8085, ou ainda através da internet no site [www.camootelecom.com.br](http://www.camootelecom.com.br), através de aplicativos de mensagens eletrônicas, ou ainda nos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da **PRESTADORA**, sempre obedecendo ao horário de atendimento definido em lei, e destacado em nosso sítio eletrônico.

## 31 - DOS DIREITOS AUTORAIS

**31.01** - O **ASSINANTE**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

## 32 - DA NOVAÇÃO

**32.01** - A não utilização pela **PRESTADORA** de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

## 33 - DA SUCESSÃO

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

## 34 - DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE, DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES E PRESTADORA E DA AGÊNCIA REGULADORA

**34.01** - A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sítio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bloco F Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; PABX: (61) 2312-2000; Fax: (61) 2312-2002.

**34.02** - Os direitos e deveres dos assinantes do serviço de comunicação multimídia estão previstos nos artigos 56, 57 e 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL. Os direitos e obrigações da **PRESTADORA** estão previstos nos artigos 41 a 55 da mesma Resolução.

## 35 - DO FORO

**35.01** O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca de Brasília/DF.

Brasília/DF, #data\_atual\_extenso#

#assinatura\_empresa#

#assinatura\_cliente#

---

Camoa Telecomunicações

---

#cliente\_razao#