

Condições gerais – serviço corporativo

Documento registrado no 10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP sob o microfilme de n.º 1.736.805

*NEOVIA TELECOMUNICAÇÕES S/A, empresa com sede em São Paulo, SP, Rua Helena, nº 218, 3º andar, Vila Olímpia, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.612.069/0001-27, devidamente representada nos termos de seu estatuto social ou DIRECTNET PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA., empresa com sede na Avenida Manoel Borba Gato, n.º 390, sala 02, Jardim Nova América, São José dos Campos/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.091.513/0001-06, neste ato representada na forma de seu contrato social), doravante identificada como **PRESTADORA**:*

Considerando que

(a) a **PRESTADORA** presta serviços de comunicação multimídia e que o **CLIENTE** deseja contratar tais serviços prestados pela **PRESTADORA**;

(b) o serviço de comunicação multimídia encontra-se submetido às condições gerais estabelecidas no presente Instrumento Particular De Prestação De Serviços De Comunicação Multimídia – Corporativo

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

Aceitação das Condições Gerais

1.1.A **PRESTADORA** prestará serviço de comunicação multimídia ao **CLIENTE** que assinar o presente “INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – CORPORATIVO”.

1.2. O **CLIENTE** optará no TERMO DE ACEITE entre o serviço de provimento de acesso à Internet e/ou o serviço de VPN (*Virtual Private Network*) sendo que neste mesmo documento ficarão estabelecidos a opção do **CLIENTE** dentre os pacotes de serviços disponibilizados comercialmente pela **PRESTADORA** (quando aplicável), a forma de pagamento, a adesão ou não do serviço adicional e a data de vencimento das faturas de cobrança.

1.3.Fica desde já estabelecido que a relação entre as partes ora contratantes será regida pelo direito privado.

2. Objeto

O objeto do presente instrumento consiste na prestação de serviços de comunicação multimídia, os quais consistem no serviço de provimento de acesso à Internet, pela **PRESTADORA** ao **CLIENTE**, com a instalação de equipamentos, em regime de comodato, que permitirão acesso à internet 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, e/ou ainda, na prestação do serviço de uso de Rede Privativa Virtual (VPN – *Virtual Private Network*), conforme devidamente optado pelo **CLIENTE** no TERMO DE ACEITE.

3. Obrigações da PRESTADORA

3.1. Prestar o serviço observando as condições especificadas no TERMO DE ACEITE.

3.2. Fornecer, ativar e manter o serviço contratado, sendo responsável pela configuração, supervisão, manutenção e controle dos elementos envolvidos na prestação de serviço;

3.3. Identificar problemas na comunicação de dados entre os computadores do **CLIENTE** e a rede de Internet (quando aplicável) e/ou entre as localidades interconectadas pela VPN, e solucionar o problema, no prazo máximo de 4 (quatro) ou 6 (seis) horas, dependendo do serviço contratado (v. TERMO DE ACEITE firmado), quando constatada alguma falha de sua parte, desde que o item 5.7 deste contrato seja integralmente cumprido pelo **CLIENTE**.

3.4. Atender às reclamações do **CLIENTE** no tocante a falhas na prestação do Serviço, concedendo os descontos cabíveis por interrupção ou degradação.

3.4.1. A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, força maior, intrusão nas instalações ou configuração do(s) equipamento(s) do **CLIENTE** não compatível com as instruções determinadas pela **PRESTADORA**.

3.5. Prestar serviços de manutenção corretiva, de forma gratuita, somente nos equipamentos listados na Ordem de Serviço (OS), desde que constatado que os problemas sejam de sua responsabilidade. Caso o problema apresentado não seja de sua responsabilidade, o **CLIENTE** se sujeitará à cobrança dos serviços, que poderão ser pagos juntamente com a fatura mensal, nos valores praticados na época pela **PRESTADORA**.

3.6. Analisar proposta de revisão de preço ora contratado, caso o **CLIENTE** apresente cotações destoantes em comparação com outras prestadoras do mesmo serviço, após o decurso do período mínimo de 12 (doze) meses após a celebração deste contrato.

4. Limitações da responsabilidade da PRESTADORA

4.1. Em nenhuma circunstância, a **PRESTADORA** será responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, lucros cessantes, perdas, danos ou despesas relacionados, direta ou indiretamente com a conexão do **CLIENTE** com *sites* de terceiros, ou com relação a qualquer falha de desempenho, erro, interrupção ou defeito, vírus ou falha da linha ou do sistema, como também quanto à performance da rede de terceiros com relação ao serviço de provimento de acesso à Internet.

4.2. A **PRESTADORA** não tem obrigação de controlar, e não controla, o conteúdo e natureza dos conteúdos transmitidos, difundidos ou postos à disposição de terceiros pelo **CLIENTE** através do serviço de provimento de acesso à Internet objeto do presente contrato. Não obstante, a **PRESTADORA** se reserva o direito de impedir, a qualquer momento e sem aviso prévio, por iniciativa própria ou a pedido de terceiro, a transmissão ou difusão dos conteúdos postos a disposição de terceiros pelo **CLIENTE**, que infringirem as disposições do presente contrato e da regulamentação em vigor.

5 Obrigações do CLIENTE

5.1. Efetuar os pagamentos no prazo estabelecido no TERMO DE ACEITE, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso. Fica certo que, em caso de inadimplência financeira do **CLIENTE**, a **PRESTADORA** poderá inscrever o **CLIENTE** em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como Serasa e o Serviço de Proteção ao Crédito.

5.2. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações, bem como disponibilizar espaço e equipamentos necessários para a instalação dos serviços;

5.3. Responsabilizar-se pela guarda dos equipamentos entregues pela **PRESTADORA** ao **CLIENTE**, em regime de comodato, e que são de exclusiva propriedade da **PRESTADORA**, cabendo ao **CLIENTE** tão somente o direito de usá-los na forma, para o fim, nos locais e mediante as condições previstas neste instrumento, assumindo a responsabilidade por sua deterioração, que não seja proveniente de seu uso regular.

5.3.1. O **CLIENTE** mantém-se como fiel depositário da guarda e integridade dos equipamentos, obrigando-se, nos casos de perda, extravio, dano ou destruição por qualquer motivo, a ressarcir os valores dos respectivos equipamentos e de seus custos de instalação à **PRESTADORA**, **exceto nos casos fortuitos ou de força maior**.

5.4. O **CLIENTE** obriga-se, expressamente, a noticiar imediatamente a **PRESTADORA** sempre que, por algum motivo, houver ameaça de penhora ou embargo dos bens, obrigando-se, ainda, a declarar como sendo de propriedade da **PRESTADORA** os referidos bens, sempre que qualquer litígio administrativo ou judicial puder afetá-lo de qualquer forma.

5.5. Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **CLIENTE** devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros. Os ônus decorrentes da mudança de endereço são de responsabilidade do **CLIENTE**.

5.6. Não utilizar o acesso à Internet disponibilizado pela **PRESTADORA** para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente daquele originalmente destinado, tais como, sem limitação, envio de vírus, SPAMs e demais atividades não autorizadas.

5.7. Permitir que os empregados, agentes, contratados e/ou representantes da **PRESTADORA**, desde que devidamente credenciados, tenham acesso ao local onde está sendo prestado o serviço, sob pena de ser considerado responsável pelas conseqüências oriundas da obstrução ou atraso em tal acesso, sendo que, neste caso, deixará de ter validade o prazo estipulado na cláusula 3.3 deste instrumento.

5.8. O **CLIENTE** não deverá revelar eventual senha fornecida pela **PRESTADORA** para a prestação dos serviços a quaisquer terceiros. Na hipótese de extravio de sua senha pessoal e intransferível, o **CLIENTE** deverá informar imediatamente a **PRESTADORA**, sob pena de responder pelos danos causados em função do extravio, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada à **PRESTADORA** pelo uso indevido da senha.

5.9. O **CLIENTE** não deverá, em hipótese alguma, por iniciativa própria ou de terceiros, realizar intervenções nos equipamentos. Toda necessidade de intervenção nos aparelhos deve ser avisada à **PRESTADORA**, que será a única e responsável pela operacionalização e conservação dos equipamentos.

6. Velocidade Contratada e Qualidade de Transmissão

6.1. A **PRESTADORA** garante o índice mínimo de performance de 99,5 % do tempo de disponibilidade do serviço, medido mensalmente

6.1.1. Excluem-se do índice acima indicado as paradas técnicas para manutenção que sejam informadas ao **CLIENTE** com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência e que durem, no máximo, 6 (seis) horas, devendo tal serviço ser desenvolvido, preferencialmente, no período da noite/madrugada.

6.2. Para todas as interrupções que comprometam o índice citado na cláusula 6.1 acima causadas por falhas da **PRESTADORA** e que não se encaixem na situação de manutenção descrita na cláusula 6.1.1 supra, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal da fatura referente à prestação dos serviços no mês subsequente ao da interrupção, calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$D = (V \times t) / 720$, onde:

D = Valor do desconto

V = Valor mensal

t = quantidade de horas, fracionadas, de interrupção do serviço, que ultrapassem os níveis de disponibilidade e velocidade estipuladas acima

720 = número total de horas no mês

6.3. Considera-se o início do prazo para a contagem dos níveis acima, a abertura do chamado técnico pelo **CLIENTE**, até a sua resolução, com a adequação dos serviços ao padrão contratado.

7. Preços, Pagamento dos serviços e Reajustes

7.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o **CLIENTE** deverá pagar à **PRESTADORA** a quantia correspondente ao produto contratado na data de vencimento acordada, estando ambos devidamente discriminados no TERMO DE ACEITE .

7.2. A forma de pagamento do serviço será efetuada pelo **CLIENTE** por meio de boleto bancário, comprometendo-se o **CLIENTE** a pagar taxa adicional mensal constante em referido documento sob a denominação de “TAXA DE BOLETO BANCÁRIO”.

7.3. O valor mensal da utilização do Serviço virá descrito no TERMO DE ACEITE.

7.4. O reajuste da mensalidade da **PRESTADORA** ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base. Sem prejuízo do disposto acima, as partes esclarecem que (a) caso sejam revogadas as restrições hoje existentes para revisão de preços em contratos particulares de forma a permitir a revisão de preços antes do decurso do prazo de 12 meses; e (b) caso ocorram mudanças nas práticas econômicas do país, tais como, sem limitação, aumento dos custos dos insumos, criação, extinção ou majoração de tributos, a **PRESTADORA** poderá também reajustar o preço acordado entre as Partes, visando a manter o equilíbrio econômico-financeiro deste.

7.5 O reajuste a que se refere a cláusula 7.4. dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo CLIENTE e pela variação do índice IGP-M/FGV. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da **PRESTADORA**.

7.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo CLIENTE, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como os todos os custos para a cobrança dos valores devidos.

7.7. Os serviços poderão ser totalmente interrompidos pela PRESTADORA caso o CLIENTE permaneça inadimplente no tocante à obrigação de pagamento por mais de 10 (dez) dias sequenciais. Após 30 (trinta) dias de inadimplência do CLIENTE, ficará autorizada a PRESTADORA a cancelar os serviços, e após 45 dias, a inscrever o CLIENTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, nos termos da cláusula 5.1 do presente instrumento, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da PRESTADORA, tudo isso sem prejuízo das penalidades previstas na cláusula 9.3 deste contrato.

8. Taxa de Instalação

8.1. Como forma de implantação do serviço, A PRESTADORA cobrará uma taxa de instalação, a qual será paga de acordo com o constante no TERMO DE ACEITE, parte integrante deste contrato.

9. Vigência e Rescisão

9.1. O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze), 24 (vinte e quatro) ou 36 (trinta e seis) meses, conforme devidamente optado pelo CLIENTE no TERMO DE ACEITE.

9.2. 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, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o término da vigência.

9.3. O cancelamento, o *downgrade* ou inadimplência financeira pelo CLIENTE que venha a acarretar o corte (v. cláusula 7.7) dos serviços contratados durante o período de vigência contratual ensejará o direito à PRESTADORA de cobrar os seguintes valores:

9.3.1. multa de 50 % (cinquenta por cento) do valor remanescente do Serviço, caso o cancelamento ocorra dentro da primeira metade do prazo de contratação;

9.3.2. multa de 40 % (quarenta por cento) do valor remanescente do Serviço, caso o cancelamento ocorra durante e após a segunda metade do prazo de contratação.

9.3.3. a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações das partes, para que o **CLIENTE** solicite o cancelamento ou *downgrade* dos serviços antes de findo o período contratual estabelecido no TERMO DE ACEITE, somente serão aceitas manifestações de cancelamento ou *downgrade* por escrito, devidamente assinadas pelo representante legal do CLIENTE, sendo que tal correspondência deverá ser endereçada à outra Parte por fac-símile, carta ou outro meio de entrega física, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato e de seu TERMO DE ACEITE, devendo o **CLIENTE** arcar com os valores devidos até a data do efetivo cancelamento/*downgrade* do serviço. Em referida correspondência deverá constar nome completo e qualificação do **CLIENTE**, bem como n.º do contrato perante à **PRESTADORA**.

9.4. Fica assegurada à **PRESTADORA** a faculdade de interromper o serviço, nos casos em que houver impossibilidade técnica de continuidade na prestação dos Serviços mediante o envio de notificação ao **CLIENTE**, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias ou, imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, pelo descumprimento, por parte do **CLIENTE**, dos termos ora estabelecidos.

9.5. Faculta-se ao **CLIENTE** o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à **PRESTADORA** o direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da **PRESTADORA**, ou, ainda, pelo descumprimento dos termos ora estabelecidos.

9.6. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a **PRESTADORA** poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato, que estejam instalados no computador e/ou no endereço do **CLIENTE** no prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços. Caso o **CLIENTE** obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a **PRESTADORA** nos valores necessários para reposição dos equipamentos.

10. Cessão e Transferência

10.1. A **PRESTADORA** poderá, desde que avise o **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência ao **CLIENTE** ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente Contrato e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes sem a prévia concordância, da outra parte, O **CLIENTE** poderá ceder o presente contrato, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia pela **PRESTADORA** e que esta seja comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência.

11. Disposições Gerais

11.1. O presente contrato revoga quaisquer contratos ou negociações mantidas anteriormente entre as partes, devendo este instrumento prevalecer sobre quaisquer outros acordos firmados e que tenham o mesmo objeto.

11.2. As informações contidas no TERMO DE ACEITE vinculam diretamente o **CLIENTE** aos termos do presente termo.

11.3. Fica aqui estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação a eventual descumprimento do contrato pela outra parte não representará renúncia de direitos, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais, não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio à parte infratora.

11.4. O **CLIENTE** terá atendimento gratuito e especializado, através da Central de Atendimento telefônico da **PRESTADORA** no telefone 0800-7027023, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Constarão dos *sites* da **PRESTADORA**, nos endereços eletrônicos www.neovia.com.br ou www.directnet.com.br, informações sobre o serviço, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações à rede de suporte.

12. Foro

12.1. Fica eleito o foro da Comarca do **CLIENTE** para dirimir todas e quaisquer dúvidas oriundas deste instrumento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que venha a ser.