

TERMO DE ADESÃO AOS SERVIÇOS

Pelo presente instrumento, de um lado (*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*) e, de outro lado, o cliente, devidamente identificado e qualificado no “ITEM 16 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS”)”, neste contrato denominado “ASSINANTE”;

Considerando que

(a) a **PRESTADORA** presta serviços de provimento de acesso à Internet e que o **ASSINANTE** deseja contratar os serviços de provimento de acesso à Internet prestados pela **PRESTADORA**;

(b) o serviço de provimento de acesso à Internet se encontra submetido a estas condições gerais de contratação de serviços de acesso à Internet (“**Condições Gerais**”),

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 provimento de acesso à Internet aos ASSINANTES que firmarem o presente “TERMO DE ADESÃO AOS SERVIÇOS”.

1.2. O **ASSINANTE** optará no ITEM 16 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS”), por (a) um dos pacotes de serviços disponibilizados comercialmente pela **PRESTADORA**, (b) a forma de pagamento, (c) a data de vencimento das faturas de cobrança e ainda, pela (d) aceitação ou recusa do Pacote Fidelidade.

1.3. Por conta das evoluções tecnológicas, a **PRESTADORA** se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do serviço.

2. Objeto

O objeto do presente instrumento consiste na prestação de serviços de provimento de acesso à Internet pela **PRESTADORA** e, quando solicitado pelo cliente, de suporte extraordinário para fruição deste serviço, nos termos da cláusula nº 3.1.5, com a contrapartida do pagamento de taxa de instalação e mensalidades pelo **ASSINANTE**, nas condições aqui estabelecidas.

3. Direitos da PRESTADORA

3.1. Constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos nas leis e regulamentação pertinentes:

3.1.1. Empregar para a prestação dos serviços objeto deste contrato, equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

3.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

3.1.3. A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros será regida pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a Agência Reguladora. A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continuará responsável perante o cliente e a Agência Reguladora pela prestação e execução do serviço.

3.1.4. Contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede.

3.1.5. Na hipótese de constatação de defeito no equipamento do **ASSINANTE** ou de propriedade da **PRESTADORA**, de posse do **ASSINANTE**, causado por este último, que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que expressamente solicitado por este, será cobrada uma taxa pela visita e pela

realização dos reparos necessários. Tal taxa virá devidamente discriminada no RAT – Relatório de Atendimento Técnico, o qual será preenchido pelo técnico da **PRESTADORA** e assinado pelo **ASSINANTE** ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos serviços ali discriminados.

4. Obrigações da PRESTADORA

4.1. Garantir os seguintes índices mínimos de performance, medidos mensalmente:

4.1.1. 97,5 % do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção.

4.1.2. Velocidades mínimas de duzentos quilobits por segundo para o produto MegaNeo e de cem quilobits por segundo para o produto Neo. Todos os demais produtos disponibilizados terão garantia de, no mínimo, dez por cento da velocidade contratada.

4.2. A garantia acima está sujeita à configuração mínima do computador do **ASSINANTE**. Caso este não atenda aos requisitos mínimos de configuração estabelecidos, a **PRESTADORA** não será responsável por garantir os índices de qualidade descritos no item 4.1 deste Contrato. A medição da velocidade será efetuada sempre dentro da rede da **PRESTADORA** e será medida no período de 30 (trinta) segundos de comunicação. Em razão do tráfego de dados pela Internet ser variável, com picos de movimento, é necessário, para a melhor verificação da velocidade, que a comunicação fique estável, o que normalmente se dará no período acima indicado.

4.3. A **PRESTADORA** não garante a velocidade e qualidade da transferência de dados na Internet efetuada fora da sua rede, vez que a Internet é uma complexa rede de sistemas de informação interligados, os quais se encontram fora do controle da **PRESTADORA**.

4.4. A **PRESTADORA** não condicionará a oferta do Serviço de Acesso à Internet objeto deste contrato à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou por intermédio de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionará vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao Serviço de Acesso à Internet, ainda que prestados por terceiros.

4.5. A **PRESTADORA**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, tem a obrigação de:

4.5.1. Não recusar, imotivadamente, o atendimento aos **ASSINANTES** cujas dependências estejam localizadas na área de prestação de serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que o **ASSINANTE** se encontrar em local ainda não atendido pela rede de equipamentos da **PRESTADORA**;

4.5.2. Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição de serviço e suas eventuais alterações;

4.5.3. Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão deles à sua rede, sendo-lhe vedado recusar a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

4.5.4. Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

4.5.5. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

4.5.6. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;

4.5.7. Prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso às suas instalações ou à documentação, quando solicitado;

4.5.8. Manter atualizados, junto a Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis, e ainda, a composição acionária quando for o caso;

4.5.9. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

4.6. A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente ao Serviço de Acesso à Internet e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito.

4.6.1. A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes para determinar a suspensão do sigilo.

4.7. A **PRESTADORA** se obriga, na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao Serviço de Acesso à Internet ora contratado, a considerar ofertas de fornecedores independentes, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas pela resolução 272 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

4.8. Em face de reclamações e dúvidas do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** se obriga a fornecer todos os esclarecimentos necessários e sanear o problema com a maior brevidade possível.

4.9. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a PRESTADORA se obriga a abater da mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos em que o serviço ficou indisponível, mediante solicitação formal do ASSINANTE, que deverá ser manifestada no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a ocorrência da alegada interrupção, conforme determina o artigo 26, inciso I, da Lei 8078/90.

4.9.1. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares será comunicada ao **ASSINANTE**, com antecedência mínima de uma semana, sendo que ele terá um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

4.9.2. Em caso de interrupção ou degradação do serviço por mais de 3 (três) dias consecutivos e que atinja mais de 10% (dez por cento) dos assinantes, a **PRESTADORA** se compromete a enviar à Anatel uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

4.9.3. 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 da placa de rede do(s) equipamento(s) do ASSINANTE não compatível com as instruções fornecidas pela PRESTADORA..

5. Limitações da responsabilidade da PRESTADORA

5.1. A PRESTADORA não se responsabiliza pelo uso indevido das informações, dos materiais disponibilizados e/ou dos equipamentos utilizados por sites, para quaisquer que sejam os fins, por qualquer ASSINANTE, sendo de inteira responsabilidade deste as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros, tais como, mas não limitado a, (i) qualquer conteúdo recebido ou transmitido através do acesso à Internet disponibilizado pela PRESTADORA; (ii) o conteúdo da “homepage” pessoal do ASSINANTE; (iii) transações comerciais “on-line” efetuadas pelo ASSINANTE na utilização do serviço da PRESTADORA; (iv) qualquer eventual invasão de privacidade nas informações dos seus microcomputadores conectados à Internet por meio da prestação do serviço; (v) por danos causados por erro de conteúdo ou falhas de equipamentos do ASSINANTE.

5.2. 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 ASSINANTE 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.

5.3. 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 ASSINANTE por meio dos serviços compreendidos no 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 ASSINANTE, que infringirem as disposições do presente contrato e da legislação em vigor.

6. Dos Direitos do ASSINANTE

6.1. Constituem direitos dos **ASSINANTES** além dos previstos nas leis e regulamentação pertinente:

6.1.1. Ter acesso ao serviço conforme contratado.

6.1.2. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

6.1.3. A informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais e respectivos serviços.

6.1.4. A inviolabilidade e o sigilo de suas comunicações, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, contratuais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

6.1.5. O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.

6.1.6. O cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo, **observado o aviso prévio contratado, bem como as condições para cancelamento de serviço contratado quando adotada a opção pelo Pacote Fidelidade** (v. cláusula 10).

6.1.7. A não suspensão do serviço contratado sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou no caso de não utilizar adequadamente o serviço, equipamentos e redes de telecomunicações, ou descumprir as obrigações previstas neste contrato.

6.1.8. O prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço (v. cláusula 11.3).

6.1.9. O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**.

6.1.10. A resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela **PRESTADORA**, nos termos do decreto nº 6523/08.

6.1.10.1. O encaminhamento de informações ao ASSINANTE será realizado nos termos do decreto 6523/08, quando solicitado pelo ASSINANTE, via de regra, por meio de envio de e-mail. Caso o ASSINANTE solicite o encaminhamento das informações via correio, deverá arcar com o custo do envio da correspondência.

6.1.11. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**.

6.1.12. A reparação dos danos causados pela violação dos seus direitos.

6.1.13. A substituição de seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação.

6.1.14. A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.

6.1.15. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, em 48 (quarenta e oito) horas a contar da purgação da mora, ou da novação do débito, com a imediata solicitação de exclusão de informação de inadimplência eventualmente anotada sobre ele.

6.1.16. A não ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

6.1.17. A continuidade do serviço pelo prazo contratual, a não ser que haja impossibilidade técnica para a continuidade de seu atendimento.

6.1.18. O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

7. Obrigações do ASSINANTE

7.1. Efetuar os pagamentos no prazo estabelecido no ITEM 16 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS”), sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso. Fica certo que, em caso de inadimplência financeira do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá inscrever o **ASSINANTE** em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA e o Serviço de Proteção ao Crédito.

7.2. Possuir o equipamento necessário para o provimento de acesso à Internet, para que o serviço possa ser prestado nos termos acordados no presente contrato.

7.3. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.

7.4. Preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral.

- 7.5. Providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.
- 7.6. Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.
- 7.7. Não utilizar o acesso 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.
- 7.8. Indenizar a **PRESTADORA** relativamente a quaisquer as demandas provenientes da má-utilização dos serviços.
- 7.9. 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.
- 7.10. Isentar a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos em razão de incorreta utilização dos serviços, incluindo, sem limitação, a incorreta instalação dos softwares necessários à utilização dos serviços e responder pelos danos de qualquer natureza que vier a causar em razão da conexão de seu computador à Internet.
- 7.11. Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados, preservando-se contra a perda de dados, invasão de sistema e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **PRESTADORA**, na ocorrência das referidas hipóteses.
- 7.12. O **ASSINANTE** não deverá revelar a senha fornecida pela **PRESTADORA** para a prestação dos serviços a terceiros. Na hipótese de extravio de sua senha pessoal e intransferível, o **ASSINANTE** 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.
- 7.13. Considerando que o conteúdo virtual existente nos sites, incluindo, mas não se limitando, as imagens, textos e áudio, são protegidos pela legislação específica do país de origem, além da legislação brasileira, tratados e convenções internacionais que objetivam tutelar a propriedade intelectual e os direitos autorais, ao **ASSINANTE** não são autorizadas quaisquer outras utilizações do conteúdo, que não as previstas nos *sites*. Veda-se, em especial, a cópia, retransmissão ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, caracterize violação a direitos de propriedade intelectual ou de autoria, dentre outros.
- 7.14. O **ASSINANTE** obriga-se a respeitar as normas do Comitê Gestor de Internet disponíveis no site www.cg.org.br, sob pena de ter o contrato rescindido e arcar com as penalidades previstas no presente para inadimplemento contratual.

8. Preços, Pagamento dos Serviços e Reajustes

- 8.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** a quantia correspondente ao Plano de Acesso contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no ITEM 16 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS”).
- 8.2. A forma de pagamento do serviço escolhida pelo **ASSINANTE** será especificada no ITEM 16 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS”). **Para pagamentos por meio de boleto bancário, o ASSINANTE deverá pagar uma taxa adicional mensal, que constará no referido documento sob a denominação de “TAXA DE BOLETO BANCÁRIO”.**
- 8.3. O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet vigente no ato da solicitação dos serviços poderá ser consultado, a qualquer momento, pelo **ASSINANTE**, por meio de contato telefônico com a Central de Atendimento da **PRESTADORA**, além de estar devidamente discriminado no ITEM 16 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS”).
- 8.4. O reajuste da Tabela de Preços 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 estabelecem 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 contrato.

8.5. O reajuste a que se refere a cláusula 8.4. dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo ASSINANTE e pela variação do índice IPC/FIPE, no caso de Assinante pessoa física, e IGP-M, no caso de Assinante pessoa jurídica. Caso seja vedada legalmente a utilização desses índices, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da **PRESTADORA**.

8.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo ASSINANTE, 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 todos os valores despendidos pela PRESTADORA para a cobrança dos valores devidos.

8.7. Os serviços poderão ser totalmente interrompidos pela PRESTADORA caso o ASSINANTE permaneça inadimplente no tocante à obrigação de pagamento por mais de 10 (dez) dias sequenciais. Após 30 dias de inadimplência do ASSINANTE, ficará autorizada a PRESTADORA a cancelar os serviços, e após 45 (quarenta e cinco dias) dias, a inscrever o ASSINANTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, nos termos da cláusula 7.1 do presente instrumento, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da PRESTADORA.

9. Taxas de Instalação e Adesão

9.1. Como forma de implantação do serviço, A PRESTADORA cobrará uma taxa de instalação, que deverá ser paga: (a) à vista ou (b) em até 4 (quatro) vezes, ambas as formas de pagamento deverão ser realizadas ato da contratação. O valor da referida taxa constará expressamente no ITEM 16 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS”), sob a denominação de “TAXA DE INSTALAÇÃO”.

9.2. Caso o ASSINANTE opte pelo pagamento integral da taxa de instalação à vista no ato da contratação, receberá um desconto de 15% (quinze por cento) sobre o valor da referida taxa.

9.3. Nos casos de migração de um produto para outro, a PRESTADORA cobrará uma taxa de adesão ao novo produto que deverá ser paga na primeira mensalidade devida pelo ASSINANTE à PRESTADORA pela utilização do novo produto.

10. Do Pacote Fidelidade

10.1. Além de escolher o plano de acesso contratado e a forma de pagamento, o **ASSINANTE** poderá optar, no ato da contratação ou retenção, pelo Pacote Fidelidade, que consiste na concessão de benefícios especiais em caráter temporário, tais como isenção do pagamento das taxas de instalação e adesão, concessão de descontos no pagamento de mensalidades, entre outros, mediante a **PROMESSA E COMPROMISSO DO ASSINANTE DE PERMANECER, POR NO MÍNIMO 12 (DOZE) MESES, NO QUADRO DE CLIENTES DA PRESTADORA**, contados a partir da opção pelo Pacote Fidelidade.

10.2 Caso o **ASSINANTE** desista do Pacote Fidelidade ou decida por rescindir o contrato firmado com a **PRESTADORA** antes do período mínimo de 12 (doze) meses mencionado na cláusula 10.1, **ESTARÁ OBRIGADO A EFETUAR O PAGAMENTO DA MENSALIDADE CORRESPONDENTE AO MÊS VIGENTE E AO AVISO PRÉVIO DE 30 (TRINTA) DIAS PREVISTO NA CLÁUSULA 11.2, BEM COMO AO PAGAMENTO DE QUANTIA CORRESPONDENTE AO VALOR ECONÔMICO ATRIBUÍDO À TOTALIDADE DOS BENEFÍCIOS QUE LHE FORAM CONCEDIDOS AO LONGO DA VIGÊNCIA CONTRATUAL.**

10.3 A opção pelo Pacote Fidelidade deverá ser manifestada pelo assinante no ITEM 16 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS”), se escolhida no ato da contratação ou por meio de envio de e-mail, caso escolhida por ocasião de retenção.

11. Vigência e Rescisão

11.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, com exceção dos casos em que o ASSINANTE tenha optado pelo Pacote Fidelidade (v. cláusula 10.1).

11.2. As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa. No entanto, deverá ser respeitado o prazo de aviso prévio de 30 (trinta) dias, prazo em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato, devendo o assinante quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento. Os efeitos do pedido de rescisão do contrato, no que se refere ao início da contagem do período de aviso prévio acima mencionado, terão início em momento imediatamente posterior ao ato de solicitação do cancelamento da assinatura por parte do ASSINANTE. A fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão consideradas regulares as manifestações de cancelamento que forem confirmadas por escrito, dentro dos 30 (trinta) dias seguintes à solicitação de cancelamento emanada por qualquer uma das partes. Tal correspondência deverá ser endereçada à outra Parte por fac-símile, carta ou outro meio de entrega física.

11.2.1 Em caso de rescisão de contrato que tenha sido firmado com a opção pelo Pacote Fidelidade, deverão ser observados os termos da cláusula 10.2.

11.3. Fica assegurada à **PRESTADORA** a faculdade de interromper imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, o serviço, nos casos em que houver impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do **ASSINANTE**, dos termos ora estabelecidos.

11.4. Faculta-se ao **ASSINANTE** o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à **PRESTADORA** direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da **PRESTADORA**.

11.5. 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, instalados no computador e/ou no endereço do ASSINANTE no prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços. Caso o ASSINANTE impeça de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir à PRESTADORA o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), necessário para reposição dos equipamentos.

11.6. Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela **PRESTADORA**, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, desde que a alteração ou cancelamento sejam necessários para adaptá-lo às mudanças da prestação de serviços, sem prejuízo, porém, do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoado anteriormente ao cancelamento ou alteração. As alterações serão levadas ao conhecimento dos **ASSINANTES**, por meio de carta a ser enviada pela **PRESTADORA**.

12. Novação

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

13. Cessão e Transferência

13.1. A **PRESTADORA** poderá, desde que avise o **ASSINANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente Contrato e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes. O **ASSINANTE** poderá ceder o presente contrato, desde que (i) a **PRESTADORA** seja comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência, por escrito e (ii) o cessionário seja aprovado em análise prévia pela **PRESTADORA**.

14. Da adesão, divulgação e anuência do cliente ao presente contrato

14.1. O presente contrato está devidamente registrado no competente cartório de registro de títulos e documentos e, ainda, pode ser acessado pelo **ASSINANTE** por meio da internet, no endereço eletrônico da **PRESTADORA** (www.neovia.com.br). Além disso, o presente documento é disponibilizado ao **ASSINANTE** no ato da instalação dos equipamentos para fruição dos serviços contratados.

14.2. O uso dos serviços por parte do **ASSINANTE**, por mais de 7 (sete) dias consecutivos, contados da data de instalação, implica na anuência integral aos termos deste contrato e na confirmação da regularidade da prestação e funcionamento dos serviços contratados.

15. Disposições Gerais

15.1. O presente contrato se aplica a pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades pré-estabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto.

15.2. As informações contidas no ITEM 16 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS”) vinculam diretamente o **ASSINANTE** aos termos do presente contrato.

15.3. O **ASSINANTE** terá atendimento gratuito e especializado, através da Central de Atendimento telefônico da **PRESTADORA**, no telefone (0800 701 9170), disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Constarão dos *sites* da **PRESTADORA**, no endereço eletrônico www.neovia.com.br, informações adicionais sobre os serviços fornecidos pela **PRESTADORA**, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações à rede de suporte.

15.4. No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia, o **ASSINANTE** poderá se dirigir à Anatel, cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F, H, Brasília – DF, CEP: 70.070-940 e cuja representação no Estado de São Paulo fica localizada na Rua Vergueiro, nº 3073, Vila Mariana, São Paulo – SP, CEP 04101-300, ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br/biblioteca. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 133.

15.5. São parâmetros de qualidade para o Serviço de Acesso à Internet, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel: (a) o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (b) a disponibilidade do serviço nos índices contratados; (c) a emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (d) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (e) a rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (f) o número de reclamações contra a prestadora; (g) o fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

15.6. Fica eleito o foro da Comarca do **ASSINANTE**, para conhecer das questões que se originarem deste regulamento.

16. Disposições Específicas (modelo – a ser preenchido oportunamente, de acordo com os produtos oferecidos)

| | |
|--|--|
| Qualificação da Prestadora contratada: | |
| <input type="checkbox"/> NEOVIA TELECOMUNICAÇÕES S.A | <input type="checkbox"/> DIRECTNET PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA. |
| Qualificação do Assinante | |
| <input type="checkbox"/> Pessoa Física | <input type="checkbox"/> Pessoa Jurídica |
| Nome: _____ | |
| RG número _____ | CPF/MF/ CNPJ número _____ |
| Endereço: _____ | |

Cidade: _____

UF: ____

Cep: _____

Plano contratado e Valor Mensal:

Pessoas físicas

 _____**Produtos:** Outros – _____

Valor mensal: R\$ _____

Velocidade contratada (quilobits por segundo): _____**Forma de pagamento:** Boleto Bancário **

**TAXA DE BOLETO BANCÁRIO: PARA PAGAMENTOS POR MEIO DE BOLETO BANCÁRIO, O ASSINANTE DEVERÁ PAGAR TAXA POR BOLETO EMITIDO NO VALOR DE ATÉ R\$ 4,80.

Cliente de acordo: _____.

 Débito Automático***

***Dados cadastrais da conta-corrente em caso de débito automático:

Banco _____ Agência _____ Conta _____

 Cartão de Crédito**Data de vencimento do pagamento:** todo dia 5 todo dia 10 todo dia 15 todo dia 20 todo último dia do mês**Pacote Fidelidade** Cliente optante pelo Pacote Fidelidade Cliente não optante pelo Pacote Fidelidade**Taxa de Instalação ou Adesão a ser cobrada:** R\$ _____ Isento nos termos do item 10.1**Forma de pagamento da Taxa de Instalação ou Adesão:** à vista à prazo (4 vezes)

São Paulo, __ de _____ de _____.

Assinante