

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA –  
SCM, PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET E/OU SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO  
MULTIMÍDIA – SCM COM PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET**

**CONDIÇÕES GERAIS – SERVIÇO CORPORATIVO**

*Documento registrado no 2º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica  
da Capital Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP  
sob o microfilme de nº 3.529.229*

**DIRECTNET PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.**, uma empresa do grupo **NEOVIA**, com sede na Rua Helena, 218, 3º andar, Vila Olímpia – CEP 04552-050, cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.091.513/0001-06, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada **PRESTADORA**, conforme indicação no **TERMO DE ACEITE**;

**CLIENTE**, identificado e qualificado no **TERMO DE ACEITE – ANEXO I**, doravante denominado **CLIENTE**;

**CONSIDERANDO QUE:**

- (I) a **PRESTADORA** é empresa especializada na prestação de serviço de comunicação multimídia – **SCM**, bem como na prestação dos serviços de provimento de acesso à internet;
- (II) o Serviço de Comunicação Multimídia – **SCM** encontra-se disciplinado pelo Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – **SCM**, anexo à Resolução nº 272, de 9 de agosto de 2001, da **ANATEL**, e pelas condições gerais estabelecidas no presente instrumento;
- (III) o **CLIENTE**, a seu exclusivo critério, poderá optar pela contratação dos serviços de comunicação multimídia – **SCM**, dos serviços de provimento de acesso à internet ou dos serviços de comunicação multimídia – **SCM** com provimento de acesso à internet, podendo livremente adquirir qualquer dos serviços ora referidos perante a **PRESTADORA**, conforme assinalado no **TERMO DE ACEITE**, reconhecendo, ainda, que a prestação dos serviços contratados poderá exigir a realização de investimentos;

Fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as condições abaixo estabelecidas:

**1. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS**

1.1. Os serviços de comunicação multimídia – **SCM**, os serviços de provimento de acesso à internet ou os serviços de comunicação multimídia – **SCM** com provimento de acesso à internet, conforme livremente optado pelo **CLIENTE**, serão prestados após aceitação do **CLIENTE** às condições gerais do presente instrumento, mediante assinatura do **TERMO DE ACEITE**.

1.2. O **CLIENTE** optará livremente no **TERMO DE ACEITE**, dentre as opções disponíveis, (a) pela contratação (i) dos serviços de comunicação multimídia – **SCM** ou (ii) dos serviços de provimento de acesso à internet ou (iii) dos serviços de comunicação multimídia – **SCM** com provimento de acesso à internet, (b) pela forma de pagamento, e, ainda, (c) pela 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**

2.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação de serviços de comunicação multimídia – SCM, de serviços de provimento de acesso à internet ou de serviços de comunicação multimídia – SCM com provimento de acesso à internet, pela PRESTADORA, conforme livremente optado pelo CLIENTE no TERMO DE ACEITE, com a instalação de equipamentos, em regime de comodato, que permitirão tráfego de dados e/ou acesso à internet, dependendo do caso, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

2.2. Por meio de contato telefônico com a Central de Atendimento da PRESTADORA, nos termos da cláusula 14.5 abaixo, ou por meio de envio de e-mail, o CLIENTE poderá solicitar à PRESTADORA a prestação de serviços adicionais relacionados ao serviço ora contratado, hipótese em que serão cobrados do CLIENTE os valores praticados na época pela PRESTADORA e que poderão ser pagos pelo CLIENTE juntamente com a fatura mensal.

2.3. Integram o presente instrumento os documentos anexos mencionados nos subitens seguintes, pelos quais o CLIENTE declara ter pleno conhecimento de seu inteiro teor e forma:

2.3.1. ANEXO I – TERMO DE ACEITE;

2.3.2. ANEXO II – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (“SLA”).

## **3. DIREITOS DA PRESTADORA**

3.1. Constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos na legislação aplicável, na regulamentação pertinente e no presente instrumento:

3.1.1. empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

3.1.2. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços objeto do presente instrumento;

3.1.3. conceder, a seu exclusivo critério descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras;

3.1.4. por conta das evoluções tecnológicas, a PRESTADORA se reserva ao direito de alterar as configurações dos serviços objeto do presente instrumento, visando o melhoramento da prestação.

## **4. OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

4.1. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a PRESTADORA tem a obrigação de:

4.1.1. fornecer esclarecimentos e prestar atendimento, nos termos da cláusula 14.5 abaixo, ao CLIENTE sobre a prestação dos serviços contratada nos termos do TERMO DE ACEITE;

4.1.2. observar parâmetros de qualidade estabelecidos no presente contrato e na regulamentação, desde que pertinente e aplicável à prestação dos serviços ora contratada nos termos do TERMO DE ACEITE;

4.1.3. sempre que solicitado e no que for aplicável à prestação dos serviços assinalada no TERMO DE ACEITE, prestar à ANATEL 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;

4.1.4. prestar os serviços observando as condições especificadas no TERMO DE ACEITE e na legislação aplicável;

4.1.5. fornecer, ativar e manter os serviços contratados no TERMO DE ACEITE, sendo responsável pela configuração, supervisão, manutenção e controle dos elementos envolvidos na prestação dos serviços;

4.1.6. identificar problemas no provimento de acesso à rede internet, quando aplicável, e/ou na comunicação entre as localidades interconectadas, no caso de contratação dos serviços de comunicação multimídia – SCM nos termos do TERMO DE ACEITE, bem como solucionar o problema, na forma e/ou prazos previstos no SLA, dependendo do serviço contratado nos termos do

TERMO DE ACEITE firmado, quando constatada alguma falha de sua parte, desde que a cláusula 7.1.7 deste instrumento seja integralmente cumprida pelo CLIENTE;

4.1.7. atender às reclamações procedentes do CLIENTE no tocante a falhas na prestação dos serviços contratados, nos termos do TERMO DE ACEITE, concedendo os descontos cabíveis por interrupção ou degradação causada por culpa da PRESTADORA.

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

4.1.8. prestar serviços de manutenção corretiva, de forma gratuita, somente nos equipamentos listados no Relatório de Atividade Técnica (RAT), 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, de acordo com os valores praticados na época pela PRESTADORA;

4.1.9. 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 contados a partir da celebração deste instrumento (data de assinatura do TERMO DE ACEITE).

## **5. LIMITAÇÕES DA RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA**

5.1. Em nenhuma circunstância, a PRESTADORA será responsável por quaisquer perdas, danos, penalidades, prejuízos ou despesas relacionados, direta ou indiretamente, com a conexão do CLIENTE com *sites* de terceiros; ou com relação a qualquer falha de desempenho, da linha ou do sistema de terceiros; ou com relação a erro, interrupção, vírus ou defeito relacionados à rede de terceiros; como também quanto à performance da rede de terceiros especificamente com relação ao serviço de provimento de acesso à internet, se assim contratado nos termos do TERMO DE ACEITE.

5.1.1. Dentre as excludentes de responsabilidade sobre os *links* de terceiros especificadas na cláusula 5.1 supra, excetuam-se os recursos de rede que façam parte da rede de suporte da PRESTADORA eventualmente contratados para a prestação de serviços objeto deste instrumento.

5.2. 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 por meio dos serviços objeto do presente instrumento. Não obstante, a PRESTADORA se reserva ao direito de impedir, a qualquer momento e sem aviso prévio, a pedido de autoridade competente, a transmissão ou difusão dos conteúdos postos a disposição de terceiros pelo CLIENTE, que infringirem as disposições do presente instrumento, do TERMO DE ACEITE, da legislação e da regulamentação em vigor.

5.3. A responsabilidade da PRESTADORA pelas interrupções que comprometam o índice aplicável nos termos contratados, causadas por falhas da PRESTADORA e que não se encaixem na situação de manutenção descrita na cláusula 8.1.1, está limitada à concessão de descontos aplicados ao valor mensal da fatura referente à prestação dos serviços no mês subsequente ao da interrupção, previstos e calculados de acordo com a cláusula 8.2 abaixo, não cabendo ao CLIENTE qualquer reparação adicional.

## **6. DIREITOS DO CLIENTE**

6.1. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, o CLIENTE tem direito a:

6.1.1. acesso aos serviços, mediante contratação junto à PRESTADORA nos termos deste instrumento e do TERMO DE ACEITE;

6.1.2. informação adequada sobre condições de prestação dos serviços ora contratados, conforme assinalados no TERMO DE ACEITE;

- 6.1.3. resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela PRESTADORA, nos termos da cláusula 14.5 abaixo;
- 6.1.4. 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 dos serviços, nos termos da regulamentação;
- 6.1.5. continuidade dos serviços ora contratados nos termos do TERMO DE ACEITE pelo prazo contratual, a não ser que haja fato ou evento de terceiros que independam da PRESTADORA, seja em caráter eventual ou definitivo, e que afete adversamente os custos do Contrato, impossibilitando a continuidade de seu atendimento;
- 6.1.6. recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

## **7. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

- 7.1. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, constituem deveres do CLIENTE:
- 7.1.1. utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- 7.1.2. preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 7.1.3. efetuar o pagamento referente à prestação dos serviços ora contratada, observadas as disposições regulamentares e do presente instrumento, especialmente o prazo estabelecido no TERMO DE ACEITE, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso;
- 7.1.3.1. 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 – SPC.
- 7.1.4. providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso;
- 7.1.5. responsabilizar-se pela guarda dos equipamentos entregues pela PRESTADORA, 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 ou perda, que não seja proveniente de seu uso regular;
- 7.1.5.1. 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.
- 7.1.5.2. 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.
- 7.1.5.3. 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 transferi-los de localização, utilizá-los para fins diversos e/ou cedê-los a qualquer título a terceiros. Os ônus decorrentes de eventual mudança de endereço são de responsabilidade do CLIENTE.
- 7.1.6. não utilizar qualquer dos serviços disponibilizados pela PRESTADORA, conforme opção de contratação assinalada no TERMO DE ACEITE, 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;
- 7.1.7. 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 consequências oriundas da obstrução ou atraso em tal acesso, sendo que, neste caso, deixará de ter validade e obrigatoriedade o prazo estipulado na cláusula 8 abaixo;

7.1.8. 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;

7.1.9. não revelar a terceiros a senha fornecida pela PRESTADORA para a prestação dos serviços. 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;

7.1.10. não realizar, em hipótese alguma, por iniciativa própria ou de terceiros, intervenções nos equipamentos da PRESTADORA. Toda necessidade de intervenção em tais equipamentos deve ser previamente aprovada pela PRESTADORA, que será a única responsável pela operacionalização e conservação de referidos equipamentos.

## **8. QUALIDADE DE TRANSMISSÃO**

8.1. O índice mínimo do tempo de disponibilidade dos serviços contratados pelo CLIENTE será garantido nos termos previstos no SLA, sendo o índice previsto, quando aplicável, medido mensalmente.

8.1.1. Excluem-se do índice aplicável 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.

8.2. Para todas as interrupções que comprometam o índice aplicável, conforme assinalado no TERMO DE ACEITE, causadas por falhas da PRESTADORA e que não se encaixem na situação de manutenção descrita na cláusula 8.1.1, 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:

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

D = valor do desconto

V = valor mensal

t = quantidade de horas, fracionadas, de interrupção do serviço, que ultrapassem os níveis de disponibilidade aplicáveis ao serviço contratado.

720 = número total de horas no mês

8.3. 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.

## **9. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES**

9.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste instrumento, o CLIENTE deverá pagar à PRESTADORA a quantia correspondente ao serviço contratado, na data de vencimento acordada, ambas devidamente discriminadas no TERMO DE ACEITE, que é parte integrante do presente instrumento.

9.2. O CLIENTE efetuará o pagamento, conforme especificado no TERMO DE ACEITE, por meio de boleto bancário.

9.2.1. O CLIENTE faculta à PRESTADORA a cessão dos créditos oriundos deste Contrato em favor de empresas financiadoras ou de arrendamento mercantil, mediante notificação por escrito com antecedência de 15 (quinze) dias. Nesta hipótese, os pagamentos devidos pelo CLIENTE serão efetuados diretamente em contas de titularidade da PRESTADORA nas instituições financeiras

indicadas, valendo em caráter irrevogável e irretratável, nos termos dos artigos 683, 684, 1.453, inciso II do art. 1.459 e caput do art. 1.460 do Código Civil, como quitação das parcelas da prestação de serviços objeto deste instrumento.

9.3. O valor mensal da utilização dos serviços virá descrito no TERMO DE ACEITE.

9.4. 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 (data de assinatura do TERMO DE ACEITE). Sem prejuízo do disposto acima, as partes estabelecem que a PRESTADORA poderá também reajustar o preço acordado entre as partes, visando à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro deste instrumento nas seguintes hipóteses: (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 (doze) meses; (b) caso ocorram mudanças nas práticas econômicas do país, tais como, sem limitação, aumento dos custos dos insumos, criação, extinção ou majoração de tributos, e (c) caso ocorra fato ou evento de terceiros que independam da PRESTADORA, seja em caráter eventual ou definitivo, e que afete adversamente os custos do Contrato.

9.5. O reajuste a que se refere a cláusula 9.4 acima dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo CLIENTE e pela variação positiva 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.

9.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo CLIENTE, será cobrada multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die* sobre o valor em atraso, 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.

9.7. 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 (quarenta e cinco) dias, a inscrever o CLIENTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, nos termos da cláusula 7.1.3.1 do presente instrumento, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da PRESTADORA, tudo isso sem prejuízo do cumprimento do previsto na cláusula 11.4 deste instrumento.

9.7.1. Para viabilizar o restabelecimento do serviço contratado em caso de interrupção por inadimplência financeira nos termos previstos no *caput* da cláusula 9.7, o CLIENTE deverá pagar à PRESTADORA, no ato da reativação dos serviços, taxa para fins administrativos (“Taxa de Reativação”), correspondente a 20% (vinte por cento) sobre o valor da mensalidade vigente.

## **10. TAXA DE INSTALAÇÃO**

10.1. Para viabilizar a implantação do serviço contratado nos termos do TERMO DE ACEITE, o CLIENTE deverá pagar à PRESTADORA, no ato da contratação, a taxa de instalação, conforme as condições especificadas e constantes no respectivo TERMO DE ACEITE.

## **11. VIGÊNCIA E RESCISÃO**

11.1. O presente instrumento 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.

11.2. 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.

11.3. Em qualquer hipótese de encerramento da prestação dos serviços, o CLIENTE deverá efetuar à PRESTADORA o pagamento das mensalidades devidas até a data do efetivo cancelamento/*downgrade* do serviço, conforme discriminado no TERMO DE ACEITE.

11.4. Sem prejuízo do pagamento previsto na cláusula 11.3 acima, se durante o período de vigência contratual, ainda que prorrogado, o CLIENTE requerer o cancelamento dos serviços sem justificativa ou alteração que implique a diminuição de seu escopo (*downgrade*), ou houver inadimplência financeira por parte do CLIENTE que venha acarretar o corte dos serviços contratados (vide cláusula 9.7), em qualquer dessas hipóteses, serão também devidos à PRESTADORA os seguintes valores em retorno aos investimentos realizados para a prestação dos Serviços contratados pelo CLIENTE:

11.4.1. 50% (cinquenta por cento) do valor remanescente do Serviço, caso o cancelamento, *downgrade* ou inadimplência ocorra dentro da primeira metade do prazo de contratação;

11.4.2. 40% (quarenta por cento) do valor remanescente do Serviço, caso o cancelamento, *downgrade* ou inadimplência ocorra durante a segunda metade do prazo de contratação ou após a renovação do Contrato.

11.5. A solicitação de cancelamento ou *downgrade* dos serviços antes de findo o período contratual estabelecido no TERMO DE ACEITE deverá ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devidamente assinada pelo representante legal do CLIENTE, devendo constar nome completo e qualificação do CLIENTE, bem como n.º do contrato perante a PRESTADORA.

11.6. Fica assegurada à PRESTADORA a faculdade de cancelar ou interromper o serviço contratado nos casos em que houver: (i) em caráter eventual ou definitivo, necessidade de majoração do investimento que afete adversamente os custos do Contrato de forma a onerar excessivamente a prestação de serviços tornando-a inviável, mediante notificação escrita ao CLIENTE, que será enviada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, (ii) descumprimento, por parte do CLIENTE, dos termos estabelecidos neste contrato e no respectivo TERMO DE ACEITE, imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial.

11.7. 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 direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da PRESTADORA, onerosidade excessiva ocasionada pelo reajuste previsto no item (c) da cláusula 9.4 supra, ou, ainda, pelo descumprimento dos termos ora estabelecidos.

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

11.9. Este instrumento será considerado de pleno direito e automaticamente findo, sem qualquer ônus para ambas as partes, caso a PRESTADORA seja impedida ou proibida de exercer as suas atividades em razão de determinação legal ou de autoridade competente.

## **12. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA**

12.1. A PRESTADORA poderá, desde que avise o CLIENTE com 30 (trinta) dias de antecedência, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente instrumento e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes sem a prévia concordância do CLIENTE. Por outro lado, o CLIENTE poderá ceder o presente instrumento, mediante prévia autorização por escrito da PRESTADORA. Essa autorização consistirá na análise prévia do cessionário, a exclusivo critério da PRESTADORA, e deve ser comunicada à PRESTADORA com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.

### **13. DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. O presente instrumento 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.

13.2. As informações contidas no TERMO DE ACEITE vinculam diretamente o CLIENTE aos termos do presente instrumento.

13.3. Qualquer alteração de nome, dados cadastrais ou dados bancários do CLIENTE poderá ser solicitada a qualquer momento através de notificação por escrito à PRESTADORA ou e-mail endereçado ao posvendas@neovia.com.br, com antecedência de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento, para posterior implementação pela PRESTADORA.

13.4. Fica estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação a eventual descumprimento do instrumento 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.

13.5. 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](http://www.neovia.com.br) ou [www.directnet.com.br](http://www.directnet.com.br), informações adicionais sobre os serviços fornecidos pela PRESTADORA, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações à rede de suporte.

### **14. FORO**

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

## ANEXO I – TERMO DE ACEITE

### INFORMAÇÕES DO CLIENTE

#### DADOS DE FATURAMENTO:

Razão Social:		
CNPJ:	I.E.: Isento	I.M.: Isento

#### ENDEREÇO DE FATURAMENTO:

Local:	Endereço:	
Cep:	Cidade:	Estado:

#### ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO:

Local:	Endereço:	
Cep:	Cidade:	Estado:

#### ENDEREÇO DE COBRANÇA:

Local:	Endereço:	
Cep:	Cidade:	Estado:

### CONTATOS CLIENTE

#### RESPONSÁVEL COMERCIAL:

Nome:	Telefone:	Celular:	E-mail:
-------	-----------	----------	---------

#### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

Nome:	Telefone:	Celular:	E-mail:
Nome:	Telefone:	Celular:	E-mail:

\* Ressaltamos a importância da indicação de um e-mail corporativo (grupo financeiro e/ou técnico) para facilitar a comunicação entre as partes e possibilitar o recebimento eficaz de toda e qualquer informação referente ao andamento da assinatura do cliente.

#### RESPONSÁVEL COBRANÇA:

Nome:	Telefone:	Celular:
E-mail: Recepção de Nota Fiscal/Fatura * (Campo Obrigatório, verificar item 2 das condições)		
E-mail:		
E-mail:		

### TIPO DE PEDIDO

Novo (x)	Alteração ( )	Projeto:
----------	---------------	----------

### SERVIÇO A SER FORNECIDO (1)

Tipo de Pacote: ( ) NeoInternet Light ( ) NeoInternet Premium ( ) NeoInternet Temporário ( ) NeoVPN
Modalidade VPN: ( ) Ponto a Ponto ( ) Multiponto
Velocidade:
*OBS.: Os produtos: NeoVPN, são configurados em Layer 3 (VPN/IP MPLS).

Garantia de Banda:
--------------------

### CONDIÇÕES COMERCIAIS (1)

Taxa de instalação:	Parcelas de Pagamento:
---------------------	------------------------

Mensalidade:
--------------

Dia de Pagamento:
-------------------

Termo de Aceitação

<b>OBSERVAÇÕES COMERCIAIS:</b>

<b>AUTORIZAÇÃO PARA USO DE LOGOTIPO</b>
Autorizo a divulgação do logotipo da empresa*      Não autorizo a divulgação do logotipo da empresa* * a divulgação do logotipo da empresa contratante será utilizada pela empresa contratada, apenas em seu endereço eletrônico, com fim único e exclusivo de destacar seus parceiros comerciais.

<b>GERENTE DE CONTA</b>
Nome: _____ Canal de Vendas: _____

<b>CONDIÇÕES</b>
O cliente abaixo assinado, por meio deste pedido de serviço, contrata pelo prazo de <b>24 MESES</b> mediante as condições comerciais e técnicas definidas neste documento.
O presente contrato entra em vigor na data de assinatura deste termo, sendo a data de instalação dos equipamentos o marco inicial da contagem do prazo contratual estipulado e, a data da homologação da instalação, efetivada em até 24 horas da instalação dos equipamentos, o marco inicial para a cobrança da mensalidade prevista na cláusula 7 do Contrato.
1. Os valores acima mencionados estão com impostos incluídos. 2. O envio das Notas Fiscais/Faturas de Serviços serão feitos eletronicamente ao e-mail indicado no campo "E-mail - Recepção de Nota Fiscal/Fatura" e o envio dos boletos serão feitos exclusivamente por correio ao endereço indicado no campo "ENDEREÇO COBRANÇA" com, no mínimo, cinco dias de antecedência ao vencimento. Fica sob responsabilidade do cliente comunicar quaisquer alterações no e-mail e/ou endereço. 3. A relação comercial que ora se estabelece é regida pelas condições gerais que estão disponíveis nas condições gerais – serviço corporativo, o qual encontra-se à disposição para consulta no site <a href="http://www.neovia.com.br">www.neovia.com.br</a> bem como no <b>Xº Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP sob o n.ºXXXXXXXX de microfilme</b> , cujo teor o cliente declara conhecer e concordar na sua totalidade. 4. Os serviços ora contratados serão instalados em duas fases: fisicamente, no estabelecimento do CLIENTE e logicamente, dentro da rede PRESTADORA. Após finalização da instalação dos serviços, um técnico NEOVIA entrará em contato via telefone com técnico de confiança do CLIENTE para que este confirme as configurações contratadas e a ativação dos serviços. Após tal confirmação, a cobrança pelos serviços contratados será iniciada, seguida de e-mail de ativação de circuito enviado pela equipe da PRESTADORA ao CLIENTE. 5. O Tempo entre a comunicação formal da falha pelo cliente até a resolução e a reativação do serviço está previsto no Anexo I – Acordo de Nível de Serviço, que é parte integrante deste contrato.

<b>ASSINATURAS AUTORIZADAS</b>	
Local / Data	
São Paulo 2 de julho de 2013	
Assinaturas:	Assinaturas:
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo: Diretor
Assinaturas:	Assinaturas:
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo: Diretor

## ANEXO II – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (“SLA”)

### 1. SERVIÇOS

#### 1.1. NEOINTERNET LIGHT:

- Acesso de internet simétrico, com taxa de download e upload equivalentes, capacidade de 1 a 6 Mbps, conexão de alta confiabilidade com 100% de garantia de banda e instalação rápida;
- Gestão através do Neovia NOC (Network Operation Center) 24x7x365 com garantia de eficiência operacional.
- Características específicas do serviço NEOINTERNET LIGHT:

Indicador Banda IP	Meta	Apuração
Disponibilidade Média Mensal da Rede	99,0%	Mensal
Latência Média Mensal do Backbone Neovia/Directnet*	80 ms	Mensal
Perda de Pacotes Média Mensal no Backbone	2%	Mensal

\* Rede da Neovia/Directnet

- Tempos médios para reparos - *Mean Time to Recovery* (MTTR):

Tipo de Impacto	Severidade	Tempo Médio para Reparo (MTTR)
Disponibilidade dos serviços afetada totalmente (completamente indisponível); Todos ou grande parte dos usuários estão impedidos de operar;	P1	6 horas
Disponibilidade dos serviços afetada parcialmente; Um grupo considerável de usuários está com dificuldade de operar; Ambiente do cliente com quedas intermitentes; Acesso via link parcialmente indisponível	P2	12 horas
Degradação dos serviços sem indisponibilidade (degradação da qualidade); Um número muito reduzido de usuários com dificuldade de operar ou consultar as informações; Um grupo de clientes impedidos de utilizar alguma função não crítica.	P3	24 horas
Solicitações de apoio técnico não crítico; Solicitações de informações ou atividades não estratégicas ou críticas; Solicitação de relatórios eventuais para verificação.	P4	72 horas

#### 1.2. NEOINTERNET PREMIUM

- Acesso de alta performance e disponibilidade para internet simétrico, com taxa de download e upload equivalentes, e capacidades que atendam às necessidade de mercado com baixa latência, conexão de alta confiabilidade com 100% de garantia de banda e instalação rápida;
- Gestão através do Neovia NOC (Network Operation Center) 24x7x365 com garantia de eficiência operacional.
- Características específicas do serviço NEOINTERNET PREMIUM:

Indicador Banda IP	Meta	Apuração
Disponibilidade Média Mensal da Rede	99,5%	Mensal
Latência Média Mensal do Backbone Neovia/Directnet*	80 ms	Mensal
Perda de Pacotes Média Mensal no Backbone	2%	Mensal

\* Rede da Neovia/Directnet

- Tempos médios para reparos - *Mean Time to Recovery* (MTTR):

Tipo de Impacto	Severidade	Tempo Médio para Reparo (MTTR)
Disponibilidade dos serviços afetada totalmente (completamente indisponível); Todos ou grande parte dos usuários estão impedidos de operar;	P1	4 horas
Disponibilidade dos serviços afetada parcialmente; Um grupo considerável de usuários está com dificuldade de operar; Ambiente do cliente com quedas intermitentes; Acesso via link parcialmente indisponível	P2	8 horas
Degradação dos serviços sem indisponibilidade (degradação da qualidade); Um número muito reduzido de usuários com dificuldade de operar ou consultar as informações; Um grupo de clientes impedidos de utilizar alguma função não crítica.	P3	12 horas
Solicitações de apoio técnico não crítico; Solicitações de informações ou atividades não estratégicas ou críticas; Solicitação de relatórios eventuais para verificação.	P4	72 horas

### 1.3. NEOINTERNET TEMPORÁRIO

- Acesso de alta performance e disponibilidade para internet simétrico para curta duração de tempo, com taxa de download e upload equivalentes, e capacidade flexível para atendimento, baixa latência, conexão de alta confiabilidade com 100% de garantia de banda e instalação rápida;

- Gestão através do Neovia NOC (Network Operation Center) 24x7x365 com garantia de eficiência operacional.

### 1.4. NEOVPN

- O serviço NEOVPN permite a conexão de todos os pontos (concentrador e remotos), utilizando protocolo MPLS (Multiprotocol Label Switching), com o objeto do provimento de soluções para redes virtuais privativas (VPN - Virtual Private Network). Oferece integração de diversas aplicações (dados, voz, multimídia), nas modalidades descritas abaixo:

#### 1.4.1. NEOVPN Ponto a Ponto

- O serviço NEOVPN Ponto a Ponto interliga dois pontos distintos ou remotos, utilizando uma rede comum para o transporte dos dados entre as localidades. Este serviço de conexão em forma de túnel estende a rede do cliente, fazendo com que os recursos de um local estejam disponíveis na outra localidade, garantindo a integridade e confiabilidade dos dados transmitidos de forma rápida e com alta disponibilidade como se a unidade remota estivesse em sua rede local disponível no ponto central ou Matriz.

- Gestão através do Neovia NOC (Network Operation Center) 24x7x365 com garantia de eficiência operacional.

- Características específicas do serviço NEOVPN Ponto a Ponto:

Indicador Banda IP	Meta	Apuração
Disponibilidade Média Mensal da Rede	99,5%	Mensal
Latência Média Mensal do Backbone Neovia/Directnet*	80 ms	Mensal
Perda de Pacotes Média Mensal no Backbone	2%	Mensal

\* Rede da Neovia/Directnet

- Tempos médios para reparos - *Mean Time to Recovery* (MTTR):

Tipo de Impacto	Severidade	Tempo Médio para Reparo (MTTR)
Disponibilidade dos serviços afetada totalmente (completamente indisponível); Todos ou grande parte dos usuários estão impedidos de operar;	P1	4 horas
Disponibilidade dos serviços afetada parcialmente; Um grupo considerável de usuários está com dificuldade de operar; Ambiente do cliente com quedas intermitentes; Acesso via link parcialmente indisponível	P2	8 horas
Degradação dos serviços sem indisponibilidade (degradação da qualidade); Um número muito reduzido de usuários com dificuldade de operar ou consultar as informações; Um grupo de clientes impedidos de utilizar alguma função não crítica.	P3	12 horas
Solicitações de apoio técnico não crítico; Solicitações de informações ou atividades não estratégicas ou críticas; Solicitação de relatórios eventuais para verificação.	P4	72 horas

### 1.4.2. NEOVPN Multipontos

- O serviço NEOVPN Multipontos permite a conexão, via TCP-IP, de vários pontos de redes separados geograficamente, formando uma rede privada e segura para o CLIENTE, através de um Backbone comum. Este serviço de conexão em forma de túnel estende a rede do cliente, fazendo com que os recursos de um local estejam disponíveis em outros locais, garantindo a integridade e confiabilidade dos dados transmitidos de forma rápida e com alta disponibilidade como se as unidades remotas estivessem em sua rede local disponível no ponto central ou Matriz.

- Gestão através do Neovia NOC (Network Operation Center) 24x7x365 com garantia de eficiência operacional.

- Características específicas do serviço NEOVPN Multipontos:

Indicador Banda IP	Meta	Apuração
Disponibilidade Média Mensal da Rede	99,5%	Mensal
Latência Média Mensal do Backbone Neovia/Directnet*	80 ms	Mensal
Perda de Pacotes Média Mensal no Backbone	2%	Mensal

\* Rede da Neovia/Directnet

- Tempos médios para reparos - *Mean Time to Recovery* (MTTR):

Tipo de Impacto	Severidade	Tempo Médio para Reparo (MTTR)
Disponibilidade dos serviços afetada totalmente (completamente indisponível); Todos ou grande parte dos usuários estão impedidos de operar;	P1	4 horas
Disponibilidade dos serviços afetada parcialmente; Um grupo considerável de usuários está com dificuldade de operar; Ambiente do cliente com quedas intermitentes; Acesso via link parcialmente indisponível	P2	8 horas
Degradação dos serviços sem indisponibilidade (degradação da qualidade); Um número muito reduzido de usuários com dificuldade de operar ou consultar as informações; Um grupo de clientes impedidos de utilizar alguma função não crítica.	P3	12 horas
Solicitações de apoio técnico não crítico; Solicitações de informações ou atividades não estratégicas ou críticas; Solicitação de relatórios eventuais para verificação.	P4	72 horas

## 2. INFORMAÇÕES GERAIS

- **Atendimento:** Disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano.
- **Diagnóstico de Falhas:** Quando qualquer elemento de responsabilidade da PRESTADORA apresentar alguma falha, a PRESTADORA fornecerá, inicialmente, suporte técnico remoto para determinar a causa da falha. Caso necessário, a PRESTADORA enviará um técnico ao local para solucionar o problema, dentro do estabelecido no Contrato. O suporte técnico remoto estará disponível dentro e fora do horário comercial, desde que os incidentes registrados estejam presentes na solução fornecida pela PRESTADORA.
- **Manutenção Corretiva:** O procedimento de recuperação dos serviços de dados da PRESTADORA começa imediatamente após a geração de um alarme em sua rede de gerência ou após a abertura de chamado no Call Center, compreendendo as seguintes etapas:
  - a) Tentativa de recuperação do serviço através de acesso remoto;
  - b) Caso o incidente não seja resolvido remotamente, será aberto um chamado junto à operadora subcontratada e/ou deslocado um técnico ao local do problema, dentro do estabelecido no Contrato, para acesso aos equipamentos envolvidos na prestação dos serviços. Exclui-se do tempo de indisponibilidade aquele decorrido entre a tentativa de acesso a referidos equipamentos e sua inviabilidade em decorrência de ato ou omissão de terceiros.
  - c) Eventos decorrentes de caso fortuito ou força maior, incluindo, sem se restringir, à falta de energia elétrica, descarga elétrica anômala, equipamentos desligados ou sua má utilização por terceiros, serão desconsiderados para o cálculo do SLA, quando aplicável, previsto no Contrato.
- **Manutenção Preventiva:** A PRESTADORA efetuará as manutenções preventivas recomendadas pelo fabricante dos equipamentos, mediante agendamento prévio junto ao CLIENTE.

Estas ações são sempre programadas e informadas aos clientes com o mínimo de 72 horas de antecedência através do Call Center.

- **Registro de Chamados:** Os chamados referentes à estrutura fornecida deverão ser abertos através do Call Center, que funciona 24 horas por dia, responsável pelo armazenamento de todos os chamados recebidos. Os chamados somente serão considerados fechados mediante autorização do CLIENTE.