

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE WI-FI GERENCIADO

Documento registrado no [•] Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP sob o microfilme de nº [•]

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:

- (a) As partes acima nominadas e qualificadas serão doravante referidas individualmente como parte e em conjunto como partes;
- (b) O conjunto de equipamentos, infraestrutura e softwares que serão necessários para a prestação dos serviços de Wi-Fi Gerenciado, doravante denominados **EQUIPAMENTOS**, será disponibilizado pela **PRESTADORA** ao **CLIENTE** em regime de comodato;
- (b) O serviço de Wi-Fi Gerenciado fornecido pela **PRESTADORA** ao **CLIENTE**, doravante denominado **SERVIÇO**, engloba as seguintes atividades: (i) instalação e configuração de **EQUIPAMENTOS**, (ii) suporte técnico em informática, monitoramento e manutenção dos **EQUIPAMENTOS**;
- (c) O documento que descreve as condições técnicas, operacionais e comerciais da prestação do **SERVIÇO** é denominado **TERMO DE ACEITE**, e integra o presente **CONTRATO** como Anexo I.
- (d) O **SERVIÇO** poderá ser prestado por meio da contratação de uma entre duas modalidades comerciais distintas denominadas **NEO WI-FI** e **NEO WI-FI EXPRESS**. A escolha do cliente por uma das modalidades oferecidas pela **PRESTADORA**, baseada no período de vigência do contrato, será denominada **OPÇÃO DE SERVIÇO**.
- (e) Integram o presente **CONTRATO** as suas condições gerais descritas neste documento e os seguintes Anexos:

Anexo I – Termo de Aceite
Anexo II – Características do Serviço



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

1. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS:

1.1. O SERVIÇO será prestado após aceitação do CLIENTE às condições gerais do presente instrumento, mediante assinatura do TERMO DE ACEITE.

1.2. O CLIENTE optará no TERMO DE ACEITE pela OPÇÃO DE SERVIÇO, adesão a serviços adicionais, forma de pagamento e data de vencimento dos documentos de cobrança.

1.2.1 Havendo qualquer divergência entre as condições gerais constantes do presente CONTRATO e o TERMO DE ACEITE, prevalecerá o estabelecido no TERMO DE ACEITE.

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 CONTRATO consiste na prestação do SERVIÇO pela PRESTADORA ao CLIENTE, nos termos aqui definidos, de acordo com a OPÇÃO DE SERVIÇO selecionada pelo CLIENTE no TERMO DE ACEITE.

2.2 A prestação dos SERVIÇOS ora contratados limita-se às seguintes atividades, todas a serem desenvolvidas pela PRESTADORA:

- a) Instalação, nas dependências do CLIENTE, dos EQUIPAMENTOS necessários para a realização de conexão à internet por meio da modalidade Wireless (Wi-Fi) que serão entregues ao CLIENTE, a título de comodato;
- b) Prestação de serviços ao CLIENTE de suporte técnico de informática, inclusive configuração, monitoramento e manutenção dos EQUIPAMENTOS.

2.3. A prestação de serviços ora contratada não envolve o fornecimento, pela PRESTADORA, de *link* de acesso à internet. Caso o CLIENTE tenha intenção de contratar os serviços de provimento de acesso à internet disponibilizados pela PRESTADORA, referida contratação deverá ser celebrada entre as Partes por meio de documento separado, a ser formalizado especificamente para esse fim.

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 de sua exclusiva propriedade;
- 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 contratados 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 contratados nos termos do TERMO DE ACEITE;
 - 4.1.3. prestar os serviços observando as condições especificadas no TERMO DE ACEITE e na legislação aplicável;
 - 4.1.4. fornecer, ativar e manter o SERVIÇO contratado no TERMO DE ACEITE, sendo responsável pela configuração, supervisão, manutenção e controle dos elementos envolvidos na prestação dos serviços;
 - 4.1.5. identificar incidentes nos EQUIPAMENTOS e/ou no SERVIÇO prestado e solucioná-los na forma e/ou prazos previstos no 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;
 - 4.1.6. 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.
 - 4.1.6.1. 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;

[Handwritten signature]



4.1.7. 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;

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; com relação a erro, interrupção, vírus ou defeito relacionados à rede de terceiros; com relação ao acesso à internet contratado entre o CLIENTE e terceiros, como também quanto à performance de quaisquer destes serviços contratados junto a terceiros.

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.

5.4. A PRESTADORA não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela perda, extravio, uso inadequado ou qualquer outra situação relacionada à utilização indevida da senha concedida ao CLIENTE para autenticação do SERVIÇO contratado.

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. OBRIGACÕES 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 contratados, 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 e/ou cancelado;

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 4.1.5 acima;

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.



7.1.11 manter seus dados cadastrais atualizados sob pena de serem considerados válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços constantes no presente CONTRATO ou no TERMO DE ACEITE.

8. QUALIDADE DE TRANSMISSÃO:

8.1. A PRESTADORA garante o índice mínimo mensal de disponibilidade de seus EQUIPAMENTOS na modalidade NEO WI-FI de 99% (noventa e nove por cento).

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, devendo tal serviço ser desenvolvido, preferencialmente, no período da noite/madrugada.

8.2. Para todas as interrupções (“indisponibilidade total”) que comprometam o índice citado na cláusula 8.1, desde que (i) tenham sido causadas por falhas dos EQUIPAMENTOS da PRESTADORA não provocadas pelo CLIENTE em infração ao determinado na cláusula 7.1.10; e (ii) 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 indisponibilidade, 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 indisponibilidade do serviço, que ultrapassem os níveis de disponibilidade estipulados acima.

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.

8.4. O tempo máximo para solução de eventuais incidentes que não impliquem na indisponibilidade total do funcionamento dos EQUIPAMENTOS dependerá da OPÇÃO DE SERVIÇO contratada pelo CLIENTE, conforme descrito nos anexos e de acordo com a tabela abaixo:

- NEO WI-FI - Até as 16 horas do dia útil seguinte ao da abertura do chamado;
- NEO WI-FI EXPRESS – Atendimento imediato via Neovia NOC (Network Operation Center), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com garantia de eficiência operacional.

8.4.1 O tempo máximo para solução de incidentes indicado no *caput* desta cláusula será suspenso na hipótese de o CLIENTE não permitir o acesso da



PRESTADORA aos EQUIPAMENTOS, para a manutenção necessária, e somente terá contagem reiniciada às 8h00m da manhã do dia seguinte ao da liberação, por parte do CLIENTE, do acesso da PRESTADORA aos EQUIPAMENTOS.

9. PREÇOS, PAGAMENTO DO SERVIÇO E REAJUSTES:

9.1. Como contraprestação pela prestação dos SERVIÇOS objeto deste CONTRATO, o CLIENTE deverá pagar à PRESTADORA a quantia correspondente ao SERVIÇO contratado, na data de vencimento acordada, ambas devidamente discriminadas no TERMO DE ACEITE.

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 irreatável, 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 das penalidades previstas na cláusula 12.4 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. CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS:

11.1. É facultado à PRESTADORA conceder, a seu exclusivo critério, ao CLIENTE o benefício de isenção parcial dos valores a serem pagos como contraprestação pelos serviços objeto deste instrumento e/ou a título de taxa de instalação estipulada na cláusula 10 acima, em conformidade com as condições especificadas no TERMO DE ACEITE.

11.2. Qualquer concessão de benefício pela PRESTADORA, se assim assinalado no TERMO DE ACEITE, estará condicionada à manutenção da contratação objeto do presente contrato pelo prazo de vigência assinalado no TERMO DE ACEITE, ainda que prorrogado, observados os termos da cláusula 12.4 abaixo.

11.3. Em caso de cancelamento dos serviços solicitados pelo CLIENTE durante o período de vigência contratual, deverá o CLIENTE promover a devolução à PRESTADORA da somatória dos benefícios concedidos ao longo da prestação dos serviços, incluindo sem limitação eventual desconto da taxa de instalação, de maneira proporcional ao período remanescente para o término de vigência do contrato, calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$$V = D/C \times n$$



Onde:

V = valor a ser devolvido pelo CLIENTE

D = somatória dos benefícios concedidos

C = prazo de vigência do contrato

n = quantidade de meses remanescentes ao término do contrato

12. VIGÊNCIA E RESCISÃO:

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. Em qualquer hipótese de encerramento da prestação dos serviços, o CLIENTE deverá efetuar à PRESTADORA o pagamento da mensalidade correspondente ao mês vigente, conforme discriminada no TERMO DE ACEITE.

12.4. Sem prejuízo do pagamento previsto na cláusula 12.3 acima, se durante o período de vigência contratual, ainda que prorrogado, o CLIENTE requerer o cancelamento dos serviços sem justificativa, ou houver inadimplência financeira por parte do CLIENTE que venha acarretar o corte dos serviços contratados (vide cláusula 9.7), em qualquer dessas hipóteses, deverá o CLIENTE também promover a devolução à PRESTADORA da quantia correspondente à soma dos valores totais dos benefícios que lhe foram concedidos ao longo da prestação dos serviços, incluindo sem limitação eventual desconto das taxas de instalação e reativação, de maneira proporcional ao período remanescente ao término de vigência do contrato, nos termos da cláusula 11 acima.

12.5. 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.

12.6. 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.



12.7. 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.

12.8. 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.

13. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA:

13.1. 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.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS:

14.1. 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.

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

14.3. Qualquer alteração de nome, dados cadastrais ou dados bancários do CLIENTE poderá ser solicitada a qualquer momento através de notificação por escrito ou via e-mail ao responsável pela conta indicado no TERMO DE ACEITE, com antecedência de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento, para posterior implementação pela PRESTADORA.

14.4. 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.

14.5. 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 ou www.directnet.com.br, informações adicionais sobre os serviços fornecidos pela PRESTADORA, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações à rede de suporte.

15. FORO:

15.1. 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 ()	Alteração ()	Projeto:
----------	---------------	----------

SERVIÇO A SER FORNECIDO

() NEOWIFI	Numero de Access Points:
() NEOWIFI EXPRESS	Numero de Access Points:

CONDIÇÕES COMERCIAIS

Taxa de instalação: R\$	Parcelas de Pagamento:
Mensalidade: R\$	
Dia de Pagamento:	

MODELO




Termo de Aceite

OBSERVAÇÕES COMERCIAIS:

AUTORIZAÇÃO PARA USO DE LOGOTIPO

() 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.**

GERENTE DE CONTA

Nome: _____ Canal de Vendas: _____

CONDIÇÕES

O cliente abaixo assinado, por meio deste pedido de serviço, contrata pelo prazo de **12 meses** 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 9 do Contrato.

- Os valores acima mencionados estão com impostos incluídos.
- A relação comercial que ora se estabelece é regida pelas condições gerais que estão disponíveis nas condições gerais - serviço corporativo, o qual se encontra à disposição para consulta no site www.neovia.com.br bem como no xxº Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP sob o n.º de microfilme yyyyyy, cujo teor o cliente declara conhecer e concordar na sua totalidade.
- Os serviços (NeoWiFi e NeoWiFi Express) estão sujeitos a validação técnica prévia da Neovia, pois algumas configurações devem ser feitas em conjunto com a equipe técnica do CLIENTE a fim de garantir o funcionamento correto destes serviços.
- Após a validação técnica, 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.
- O Tempo entre a comunicação formal da falha pelo CLIENTE até a resolução a reativação do serviço será o seguinte:

Produto	Nível da Falha	Descrição	Tempo máximo de resolução (em horas)
NeoWifi	Critico	Serviço completamente indisponível	8 horas - NBD*
NeoWifi Express	Critico	Serviço completamente indisponível	Atendimento NOC** de acordo com sua disponibilidade

* "Next Business Day" - Horas contadas a partir das 8:00h do dia útil imediatamente seguinte ao da comunicação à Neovia da indisponibilidade do serviço.
** "Network Operations Center" - Equipe especializada de operadores e analistas, preparados para, pró-ativamente, identificar incidentes e solucioná-los.

ASSINATURAS AUTORIZADAS

São Paulo, de _____ de 20____

Assinaturas:	Assinaturas:
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo: Diretor
Assinaturas:	Assinaturas:
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo: Diretor

MODELO

[Handwritten Signature]

ANEXO II - CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

V

1. Serviço NeoWifi Express

Trata-se de um serviço de WI-FI Gerenciado, com as seguintes características:

- (a) O SERVIÇO NeoWifi Express poderá ser usado para acesso à Internet ou VPN do CLIENTE, atendendo à necessidade de expansão e mobilidade da rede sem a necessidade de cabeamento;
- (b) A quantidade necessária de equipamentos para a prestação de serviços (Access Point) será definida pelo número de acessos simultâneos, a área de cobertura e o perfil de utilização do CLIENTE;
- (c) Permite a criação de diferentes identificações de redes sem fio (SSIDs), limitando-se à capacidade do equipamento, cuja quantidade a ser utilizada será definida pelo CLIENTE no Termo de Aceite – Anexo I;
- (d) Permite autenticação local e remota utilizando servidor da PRESTADORA ou do CLIENTE.
- (e) Em caso de autenticação em servidor Radius da PRESTADORA, o cadastro e a manutenção de usuários é feito pela Internet, pelo próprio CLIENTE. O cadastro pode ser feito para cada usuário individualmente ou através de um arquivo texto contendo uma lista de novos clientes a serem cadastrados;
- (f) O número de pontos de acesso dependerá da área de cobertura e do número de usuários simultâneos;
- (g) O número de pontos de acesso será definido no Termo de Aceite e confirmado no relatório de instalação - RAT;
- (h) O SERVIÇO NeoWifi Express permite a emissão de relatório de utilização de banda na solução WI-FI;
- (i) O atendimento ao SERVIÇO NeoWifi Express é prestado com a maior agilidade possível de acordo com a disponibilidade do departamento Network Operations Center (“NOC”), da PRESTADORA, composto por uma equipe especializada de operadores e analistas, preparados para, pró-ativamente, identificar incidente e resolver os problemas e falhas eventuais no serviço do CLIENTE, através do 0800 702 7023 e/ou dos sites www.neovia.com.br ou www.directnet.com.br;
- (j) O monitoramento é realizado pelo NOC 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- (k) A manutenção poderá ser feita remotamente pelo NOC ou localmente por troca de equipamento quando necessário;

[Handwritten signature]



2. Serviço NeoWifi

Trata-se de um serviço de WI-FI Gerenciado, com as seguintes características:

- (a) O SERVIÇO poderá ser usado para acesso à Internet ou VPN do CLIENTE;
- (b) O número de acessos simultâneos, a área de cobertura e o perfil de utilização do CLIENTE definirá a quantidade necessária de equipamentos para a prestação de serviços (Access Point);
- (c) Permite a criação de diferentes identificações de redes sem fio (SSIDs), limitando-se à capacidade do equipamento, cuja quantidade a ser utilizada será definida pelo CLIENTE no Termo de Aceite – Anexo I constante no manual;
- (d) Permite autenticação local e remota utilizando servidor da PRESTADORA ou do CLIENTE.
- (e) Em caso de autenticação em servidor Radius da PRESTADORA, o cadastro e a manutenção de usuários é feito pela Internet,, pelo próprio CLIENTE. O cadastro pode ser feito para cada usuário individualmente ou através de um arquivo texto contendo uma lista de novos clientes a serem cadastrados;
- (f) O número de pontos de acesso dependerá da área de cobertura e do número de usuários simultâneos;
- (g) O número de pontos de acesso será definido no Termo de Aceite e confirmado no relatório de instalação.
- (h) O SERVIÇO permite a emissão de relatório de utilização de banda na solução WI-FI;
- (i) O SERVIÇO NeoWifi permite a emissão de relatórios de utilização por usuário, informando os períodos e os tempos de duração de cada acesso;
- (j) A disponibilidade do serviço (SLA) de NeoWifi é de 99%, medida mensalmente;
- (k) O monitoramento é realizado pelo NOC em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- (l) A manutenção poderá ser feita remotamente pelo NOC ou por troca de equipamento, quando necessário;
- (m) Em caso de falha no SERVIÇO, o reparo será feito até às 16:00 h do próximo dia útil - NBD (Next Business Day) + 8h.



(n) No caso do acesso à internet não ser provido pela PRESTADORA, as seguintes condições são exigidas para a correta operação, monitoramento e manutenção dos SERVIÇOS:

- O equipamento de WiFi (Access Point) deverá estar conectado diretamente ao equipamento LAN Switch de Trunk de VLANs da PRESTADORA;
- O CLIENTE é responsável pela configuração e manutenção do serviço de NAT e DHCP para a rede LAN através do equipamento de WiFi (Access Point) instalado pela PRESTADORA;
- O produto de acesso à Internet ou dados contratado com a outra operadora deverá ter endereçamento IP público, válido e fixo, através do qual a PRESTADORA fará o gerenciamento do produto;
- O CLIENTE deverá configurar o serviço de NAT Estático reverso para que a PRESTADORA tenha acesso direto ao equipamento de WiFi (Access Point) para monitoramento, gerenciamento e manutenção;
- A PRESTADORA não será responsável pela disponibilidade ou pelo atendimento (SLA) a enlaces de acesso à internet ou de dados contratados de outras operadoras;
- O CLIENTE não terá a funcionalidade de Autenticação de usuários através do sistema de Radius da PRESTADORA, ficando a cargo do cliente através do sistema de autenticação da rede local ou sem autenticação.

