

CONTRATO DE ACESSO À INTERNET **Modalidade Acesso Compartilhado**

Este Contrato de Provimento de Acesso à internet disciplina os termos e condições mediante as quais: **G2G SERVICOS DE COMUNICACAO E COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Elias Alves da Costa, 411 sala 39, Centro, Município de Vargem Grande Paulista/ SP, CEP: 06730-000, inscrita no CNPJ sob o nº 10.887.667/0001-01, neste ato, representada de conformidade com seu respectivo Contrato Social, a seguir denominada simplesmente “**PROVEDOR**” entre este prestando serviço Acesso Compartilhado Internet ao seu Cliente, a seguir denominado simplesmente “**USUÁRIO**”.

Atenção: a Contratação do Serviço será concluída após a concordância, expressa ou tácita, do **USUÁRIO** em relação aos termos e condições do presente contrato e seus anexos que serão apresentados preferencialmente em formato digital. Caso o **USUÁRIO** não manifeste sua discordância em até 7 (sete) dias contados da data de início da disponibilização do Serviço, mas utilize o serviço nesse período, estará caracterizada a aceitação tácita aos termos do presente contrato e Anexos.

DEFINIÇÕES:

“Plano de Acesso” significa um dos diferentes pacotes de serviço que incluem provimento de acesso à Internet oferecida pelo **PROVEDOR** e cujas características variam, entre outras coisas, em razão da banda nominal, franquias de tráfego e outros, de acordo com o Termo de Adesão, objeto integrante deste contrato.

a) “Modalidade de Acesso Compartilhado” recebe este nome por haver compartilhamento dos meios de transmissão e distribuição com outros usuários. Desta forma as características do serviço poderão sofrer flutuações de acordo com o uso geral. Este serviço é, então, DESTINADO A APLICAÇÕES NÃO CRÍTICAS. O serviço prestado nesta modalidade não suporta conexões TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol) entrantes, impossibilitando seu uso para a disponibilização de servidores, o acesso a redes externas pode ser feito através de servidores Proxy-Cache. O número de conexões simultâneas (sockets) poderá ser limitado de acordo com o plano contratado e é reservado ao **PROVEDOR**

b) o direito de efetuar bloqueios a seu exclusivo critério de qualquer tipo de tráfego que atrapalhe o bom funcionamento da rede.

c) “Acesso em Períodos Pré-definidos” significa que o “**USUÁRIO**” contratou um Plano de Acesso para se conectar a Internet em períodos pré-definidos. A utilização fora de tais períodos se permitida, será cobrada a parte e conforme o número de horas adicionais efetivamente utilizadas.

d) “Conexão Simultânea” significa a utilização de uma mesma Conta de Acesso para a

realização de mais de uma conexão à Internet, ao mesmo tempo, através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

e) “Ponto de Acesso Adicional” significa a disponibilização de uma nova conta de acesso para a realização de uma nova conexão à Internet, que pode vir a ser utilizada simultaneamente ao “Ponto de Acesso Inicial”, através de meios físicos e/ou computadores distintos independentemente da tecnologia utilizada.

f) “Compartilhamento do Acesso” significa a utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

g) “Suporte Técnico ” significa a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, email ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso a Internet.

h) “Velocidade de Conexão ” significa quantidade de bits (1/8 de byte) a ser verificado entre o ponto de conexão do **USUÁRIO** (Modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação do **PROVEDOR** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **PROVEDOR** p/ **USUÁRIO**.

i) Não será parâmetro em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede do **PROVEDOR**, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

j) “Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas” é o máximo de transferência em bits (1/8 de byte) ou horas permitido em um período, uma vez esgotado a franquia o **USUÁRIO** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo a indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

k) “Fidelidade” significa período contratual mínimo, a ser cumprido pelo **USUÁRIO**, em meses de utilização do serviço contratado, que visa equilibrar financeiramente os planos que contam com descontos e/ou vantagens promocionais. No caso de não cumprimento integral da fidelidade, aplicar-se-á multa compensatória estipulada na Cláusula 20 deste Contrato, a ser paga no ato do cancelamento.

l) “Disco Virtual” se caracterizam por espaço nos servidores do **PROVEDOR** que pode ser utilizado para armazenagem de dados privados.

m) “Hospedagem” se caracteriza por espaço nos servidores do **PROVEDOR** para publicação de conteúdo de interesse e responsabilidade integral do cliente. A criação, desenvolvimento, atualizações, correções deste material em **NENHUMA HIPÓTESE** estarão sob responsabilidade do **PROVEDOR**. Se houver domínio virtual, são de

responsabilidade do cliente a obtenção do(s) referidos domínios, bem como os pagamentos das taxas de registro e manutenção.

n) "IP" é o endereço na Internet, podendo ser "Válido" ou "Inválido" (Network Address Translation), e "Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos ou válidos e blocos de IPs somente é feita mediante acordo com o PROVEDOR e está sujeita a uma consulta previa de disponibilidade.

o) "Comodato" Cessão dos equipamentos de propriedade do **PROVEDOR** ao **USUÁRIO**, sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **USUÁRIO**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pelo **PROVEDOR** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

p) "Serviço de Telecomunicações" é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

q) "Serviço de Valor Adicionado" é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

1. OBJETO

1.1. O objeto do Contrato é o provimento de acesso pago à internet na modalidade escolhida pelo **USUÁRIO** no Termo de Adesão, e a prestação de serviços de suporte técnico via e-mail ou telefone; destinado a pessoa física maior de 18 anos ou menor assistido ou representado pelo responsável legal, ou ainda pessoas jurídicas devidamente constituídas, garantindo possuir capacidade jurídica para celebrar este contrato, sendo responsável civil e criminalmente pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente. O PRESENTE CONTRATO COMPREENDE OS SEGUINTE SERVIÇOS:

Conexão à rede, efetuada pelo **OPERADOR**, com capacidade de tráfego de dados compatível com o plano contratado;

1.1.1. Acesso à Internet, pelo **PROVEDOR**, dentro das características de velocidade e modalidade especificadas para o plano contratado;

1.1.2. Disponibilização, pelo **PROVEDOR**, de Caixas Postais e endereços para correios eletrônicos, nas quantidades e capacidades especificadas para o plano contratado;

1.1.3. Serviços de Comunicação Multimídia a serem prestados pelo **OPERADOR**, nas

forma definida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, incluindo a operação e manutenção de rede do **PROVEDOR**

1.2. Pela prestação dos serviços descritos neste Contrato o **USUÁRIO** pagará ao **PROVEDOR** e ao **OPERADOR** o valor correspondente ao plano contratado, conforme o “Termo de Adesão”.

1.2.1. Dependendo do Plano de Acesso contratado, o **USUÁRIO** poderá, ainda: a) estabelecer Conexões Simultâneas b) possuir Ponto de Acesso Adicional; c) utilizar o Suporte Técnico; d) acessar a Internet através de tecnologia(s) distinta(s) da(s) já incluída(s) no seu plano; e) acessar a Internet fora dos horários de conexão pré-definidos pelo seu plano; f) acessar a Internet após ultrapassar a franquia de bits e/ou horas; g) utilizar os servidores do **PROVEDOR** para hospedagem. h) receber IP válido e/ou fixo ou blocos de IPs;

1.2.2. Será objeto de cobrança adicional e com base na sua utilização, o uso de um, ou mais, dos recursos descritos no item acima, quando tal utilização for possível em virtude do Plano de Acesso contratado e o valor não estiver incluso no mesmo.

1.2.3. Quando não incluídos no Plano de Acesso, o custo da Conexão Simultânea, Ponto de Acesso Adicional, das Horas de Conexão Adicionais (tecnologias distintas e/ou mesma tecnologia, mas fora dos períodos pré-definidos no Plano de Acesso), Franquia Adicional de Tráfego/Bits ou Horas, do Suporte Técnico, visitas, deverão ser pagos pelo **USUÁRIO** juntamente com os pagamentos periódicos de seu Plano de Acesso, com base no número de ocorrências e/ou cálculo efetuado pelo sistema de bilhetagem (aferição e contagem de horas).

1.2.4. É facultado ao **USUÁRIO** o “Compartilhamento do Acesso”, desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam na residência do **USUÁRIO** (pessoa física), ou que trabalhem nas mesmas dependências (pessoa jurídica), sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado. Neste caso, o suporte prestado pelo **PROVEDOR** limita-se ao meio de conexão **PROVEDOR =>USUÁRIO**, isto é, o **PROVEDOR** deve somente informar ao **USUÁRIO** os protocolos de conexão e meio físico de acesso, a configuração, gerenciamento fica sob responsabilidade do **USUÁRIO**.

1.2.5. É facultado ao **USUÁRIO** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre a(s) alteração(ões) poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houverem) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

1.2.6. Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em Mbps (Mega Bits por segundo) e caracterizará o máximo possível a ser obtido. O **PROVEDOR** e **OPERADOR** utilizarão todos os meios, comercialmente

viáveis segundo sua estrutura financeira, para atingir a velocidade contratada, que, independentes da ação ou vontade dos mesmos, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - INTERNET, não havendo garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego.

1.2.7.O **PROVEDOR GARANTE**: A garantia de Banda modalidade Compartilhada terá Garantia Banda com Velocidade com Média de 40% e de 80% Instantânea, conforme nova Recomendação e Regulamentação da Anatel, sendo:

Prazo	Taxa de Transmissão Média (download e upload)	Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload)
A partir de novembro de 2014	80% da taxa de transmissão máxima contratada	40% da taxa de transmissão máxima contratada pelo assinante

Conforme a exigência atualizada da Anatel:
<http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalNoticias.do?acao=carregaNoticia&codigo=31402>

2. CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, CADASTRO DO USUÁRIO, INSTALACAO DO EQUIPAMENTO

2.1. Após o cadastramento do **USUÁRIO**, e a partir da aceitação eletrônica deste Contrato, o mesmo adquire o direito de utilizar o Serviço, durante o prazo indeterminado, na modalidade contratada.

2.2. O **PROVEDOR** poderá, a seu critério, conceder ao **USUÁRIO** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estão disponíveis na página da “Central do Assinante” no site www.g2gtelecom.com.br/contatos e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **USUÁRIO** a partir da contratação dos serviços. O **PROVEDOR** reserva-se o direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos **USUÁRIOS**, por que delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação. O **USUÁRIO** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços do **PROVEDOR**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo.

2.3. **IMPORTANTE**. Para usufruir do serviço o **USUÁRIO** deverá adquirir e manter em

funcionamento os equipamentos de conexão que se aplicam a modalidade contratada (ex: modem, modem ADSL, adaptador de rede, receptor de satélite), bem como meios contratados de terceiros (ex: linha telefônica), arcando com todos os custos envolvidos.

2.4. **IMPORTANTE.** Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **USUÁRIO** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso, e/ou ficar impossibilitado de utilizá-lo, deverá informar imediatamente ao **PROVEDOR**, por escrito, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

2.5. O **USUÁRIO** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. O **PROVEDOR** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **USUÁRIO** será notificado pelo **PROVEDOR**, por e-mail, para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. O **PROVEDOR** poderá suspender o fornecimento do Serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **USUÁRIO** e aceito pelo **PROVEDOR**, sem interrupção dos pagamentos devidos pelo **USUÁRIO**.

2.6. O **USUÁRIO** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos do **PROVEDOR**.

2.7. Ao cadastrar-se, o **USUÁRIO** deverá registrar sua senha de acesso ao Serviço objeto deste Contrato, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante o fornecimento dos dados do **USUÁRIO**.

2.8. **IMPORTANTE.** A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo **USUÁRIO** a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o **USUÁRIO** deverá imediatamente providenciar a sua modificação. O **USUÁRIO** é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha.

2.9. O **USUÁRIO** autoriza o **PROVEDOR** a (I) compartilhar as informações fornecidas pelo **USUÁRIO** relativas a seus dados cadastrais com sites que sejam parceiros do **PROVEDOR**, ou empresas que com ele mantenham relação comercial, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; (II) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação dos **USUÁRIOS**; e (III) enviar e-mails para o endereço eletrônico informado pelo **USUÁRIO** no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do **USUÁRIO**. O **PROVEDOR** poderá também entrar em contato com o **USUÁRIO** por telefone.

2.10 Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitadas pelo **USUÁRIO**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada a existência de disponibilidade e

viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

2.11 A instalação dos equipamentos, que está sujeita a aprovação dos dados cadastrais do **USUÁRIO**, e de análise técnica do **PROVEDOR** e **OPERADOR**, ocorrerá em data a ser agendada com o **USUÁRIO**, após a assinatura do contrato.

2.12. É imprescindível a presença do **USUÁRIO** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado, no endereço indicado pelo **USUÁRIO**. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. O **OPERADOR** não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **USUÁRIO**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura do **PROVEDOR**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já o **OPERADOR** isento de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

IMPORTANTE: É de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede. Tais equipamentos são:

a) Pára-raio de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) No-break. O **PROVEDOR** não será, em hipótese alguma, responsabilizado por quaisquer danos causados ao **USUÁRIO**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

3. FORNECIMENTO DE ACESSO À INTERNET E CONTAS DE E-MAIL

3.1. Após a instalação da infraestrutura contratada pelo **USUÁRIO** e a efetivação da adesão ou cadastro com a aceitação eletrônica do Contrato, o Serviço estará a sua disposição nas áreas de cobertura do serviço, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, guardadas as características do plano de acesso contratado, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, direta ou indiretamente envolvidas na prestação do Serviço objeto deste Contrato, caso fortuito e de força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

3.1.1. Quaisquer das hipóteses de interrupção da prestação de serviço descritas no item não gera direito ao **USUÁRIO** de reclamar perdas e danos ou abatimento no valor da assinatura mensal, exceto nas hipóteses expressamente previstas neste contrato.

3.2. O **USUÁRIO** do Serviço poderá ter uma ou mais contas de e-mail conforme o serviço contratado com um dos domínios disponibilizados pelo **PROVEDOR**, assumindo integral e exclusiva responsabilidade por quaisquer danos, de qualquer natureza, decorrentes da utilização de quaisquer das contas de e-mail a ele relacionadas. Será necessário que o **USUÁRIO** mantenha ativa pelo menos uma conta de e-mail das disponibilizadas pelo **PROVEDOR**, para que sejam entregues os comunicados referentes a da prestação de serviços. O **USUÁRIO** compromete-se a verificar periodicamente o conteúdo das mensagens, não deixando de fazê-lo pelo menos a cada 3 dias. As mensagens enviadas pelo **PROVEDOR** servirão como notificação ao **USUÁRIO**, presumindo-se lidas, para todos os efeitos, depois de decorridas 72 horas do seu envio.

3.2.1. O **PROVEDOR** poderá a qualquer tempo e mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, alterar os domínios componentes do(s) endereço(s) disponibilizados ao **USUÁRIO**, mantendo-se pelo período de 60 (sessenta) dias a funcionalidade do domínio anterior, simultaneamente a nova nomenclatura.

3.3. O **USUÁRIO** terá a sua disposição não tem limite máximo de espaço definido no plano contratado ou, para download e upload.

3.4. Na hipótese da detecção pelos servidores de mensagem com conteúdo virótico, danoso e/ou com scripts maliciosos que podem prejudicar a operação do sistema, é facultado ao **PROVEDOR** a sua eliminação, mesmo quando o **USUÁRIO** não tiver optado pela varredura opcional de segurança.

3.5. Caso a conta de e-mail do **USUÁRIO**, de alguma forma, prejudique a atividade do **PROVEDOR**, aquele será notificado para que, no prazo de 7 dias, apresente uma nova conta, sob pena de cancelamento da já existente.

4. DO PERÍODO DE ARMAZENAGEM DE MENSAGENS (CASO TENHA ESTE SERVIÇO CONTRATADO)

4.1. As mensagens recebidas pelo **USUÁRIO** serão mantidas em sua conta de e-mail pelo período de 60 (sessenta) dias contados da data de seu recebimento. No processo de leitura das mensagens, elas serão definitivamente transferidas para o computador do **USUÁRIO**, sendo sua responsabilidade armazená-las, caso seja do seu interesse. Após o prazo ora pactuado, as mensagens armazenadas na caixa de entrada do **USUÁRIO**, ainda que não tenham sido lidas, serão definitivamente excluídas, inclusive dos servidores do **PROVEDOR**, sem possibilidade de recuperação. Caso o **USUÁRIO** tenha interesse em armazenar as mensagens recebidas, deverá transferi-las para seus próprios meios de armazenagem.

4.2. **IMPORTANTE.** Em nenhuma hipótese o **PROVEDOR** será responsabilizado pela perda de mensagens e/ou seu conteúdo a que não tenha dado causa.

5. DO DEPOSITO VOLUNTÁRIO / COMODATO / EMPRÉSTIMO

5.1. O **PROVEDOR** disponibilizará ao **USUÁRIO**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de depósito voluntário, gratuito, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “Termo de Adesão” e/ou “Termo de Execução do Serviço”, ficando o **USUÁRIO** responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los ao **PROVEDOR**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

5.2. O **USUÁRIO** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do depósito, observar a guarda, diligência, cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” e/ou “Termo de Execução do Serviço”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

5.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no “Termo de Adesão” e/ou “Termo de Execução do Serviço” será o corrente de venda do equipamento pelo **PROVEDOR**, para o caso de destruição ou deterioração pelo seu uso indevido, na época em que se exigir o pagamento.

5.3 É vedado (negado) ao **USUÁRIO** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos do **PROVEDOR** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” e/ou “Termo de Execução do Serviço” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **USUÁRIO**.

5.4 O **USUÁRIO** renúncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição do **PROVEDOR** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

5.5. O **PROVEDOR** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **USUÁRIO**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

6. DA FRANQUIA DE TRAFEGO

6.1. O **USUÁRIO** estará NÃO ESTA SUJEITO NESTE CONTRATO a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano de acesso escolhido DISPONÍVEL NESTE MOMENTO.

7. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

7.1. A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico pelo e-mail" suporte@g2gtelecom.com.br ou contato@g2gtelecom.com.br durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do Serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros. Possui ainda Atendimento via Telefone de Segunda a Sexta-feira das 08h00 às 22h00 e aos Sábados das 08h30 às 17h00. Pelos Telefones: 011 4063-3766 e 0800 200 0213.

7.2. O **PROVEDOR** e **OPERADOR** terão o prazo máximo de até 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo **USUÁRIO**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento.

7.3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pelo **PROVEDOR** e **OPERADOR** terão somente o objetivo de auxiliar os **USUÁRIOS** na solução de problemas relacionados a: a) acesso à Internet (conexão à Internet, configuração do navegador MS Internet Explorer e leitor de e-mails MS Outlook Express); b) cadastro (esclarecimentos para novos **USUÁRIOS**).

7.4. A conduta do **USUÁRIO**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico do **PROVEDOR E OPERADOR** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

7.5. A responsabilidade do **PROVEDOR** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **USUÁRIO** referentes ao objeto deste contrato.

7.6. O **PROVEDOR** não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

7.7. O **PROVEDOR** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **USUÁRIO** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato, no caso de as mesmas serem feitas pelo próprio **USUÁRIO**.

7.8. O **PROVEDOR** e **OPERADOR** não se responsabilizam pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **USUÁRIO** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por

terceiros fornecedores de meios.

7.9. O **PROVEDOR** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **USUÁRIO** não forem compatíveis ou conhecidos pelo **PROVEDOR** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade. O **USUÁRIO** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pelo **PROVEDOR**.

8. PRAZO E REAJUSTES DO CONTRATO

8.1. O presente Contrato estará em vigor a partir da assinatura ou aceitação eletrônica dada pelo **USUÁRIO**, tendo vigência até que qualquer das Partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste Instrumento.

8.2. Os preços serão reajustados anualmente, de acordo com a legislação vigente, ou ainda, no menor prazo permitido por lei, pela variação do INPC, ou na falta deste, pelo IGP-M, ou outro índice oficial que venha substituí-los.

8.3. A majoração ou criação de Tributos, Contribuições e Encargos assemelhados incidentes sobre o serviço prestado, implicará em automática revisão dos preços, de maneira a neutralizar a ocorrência, restabelecendo o preço líquido.

Na hipótese de o **USUÁRIO** optar pela OPÇÃO FIDELIDADE do serviço ora contratado, o referido contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado se, findo este período, o **USUÁRIO** continuar utilizando o serviço.

9. DO VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO E INADIMPLENCIA

9.1. O valor a ser pago pelo **USUÁRIO** pela utilização do Serviço está discriminado no “Termo de Adesão”, que é parte integrante do presente Contrato, e que juntamente com as disposições desta cláusula disciplinarão as responsabilidades assumidas pelo **PROVEDOR**, **OPERADOR** e o **USUÁRIO** relativamente às obrigações pecuniárias previstas neste Instrumento.

9.2. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada será incluída na fatura emitida mensalmente pelo **PROVEDOR**, sempre referente ao serviço prestado no mês em curso, podendo o **PROVEDOR** e **OPERADOR**, por mera liberalidade, cobrarem a mensalidade posteriormente à prestação de serviços. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pró-rata die) a partir da habilitação do serviço.

9.3. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o **USUÁRIO** de realizar o pagamento dos valores por ele

devidos até o prazo de vencimento, neste caso, o **USUÁRIO** deverá entrar em contato com o **PROVEDOR** através do telefone do **PROVEDOR**, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

9.4. O Serviço poderá ser pago por débito automático, boleto bancário ou por qualquer outro meio de pagamento que for previamente aceito pelo **PROVEDOR** e **OPERADOR**, devendo o **USUÁRIO** optar dentre as formas de pagamento e datas de vencimento oferecidas no momento da contratação, arcando o **USUÁRIO** com os custos de emissão do documento de cobrança, os quais constarão na fatura mensal.

9.5. Em caso de atraso no pagamento, serão acrescidos ao débito do **USUÁRIO** com o **PROVEDOR** e **OPERADOR** juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pela variação do IGPM, mais encargos financeiros de 4% (quatro por cento) e multa de 5% (cinco por cento), sem prejuízo da inserção do nome do **USUÁRIO** nos órgãos de proteção ao crédito.

9.6. O **USUÁRIO** que optar pelo pagamento das parcelas mensais por cartão de crédito ou débito em conta bancária estará sujeito aos prazos, multas, juros e taxas previstas no contrato celebrado entre o **USUÁRIO** e a empresa administradora. O **PROVEDOR** e **OPERADOR** reservam-se o direito de cancelar a prestação do serviço ao **USUÁRIO**, conforme disposto na Cláusula.

9.7, caso o valor devido não seja repassado aos mesmos pela empresa administradora por culpa exclusiva do próprio **USUÁRIO**.

IMPORTANTE. Sem prejuízo do disposto nesta cláusula, sendo o atraso no pagamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, o serviço continua sendo tarifado e o **PROVEDOR** e **OPERADOR** poderão, a seu livre arbítrio e independentemente de prévia notificação ao **USUÁRIO**: (1) suspender o serviço objeto deste contrato, que motivará cobrança de taxa de religação, e (2) bloquear a(s) conta(s) de e-mail do **USUÁRIO** para o envio e recebimento de mensagens, e (3) bloquear o disco virtual, hospedagem, acesso a conteúdo restrito e outras facilidades oferecidas que sejam vinculadas ao plano de acesso; ou 4) reduzir a velocidade de acesso ao valor mínimo garantido no Contrato, sem prejuízo do valor da mensalidade correspondente (vide item 1.2.6). Durante a suspensão dos serviços, o cadastro do **USUÁRIO**, as mensagens eventualmente contidas nas contas de e-mail, arquivos armazenados no disco virtual, ou site hospedado serão armazenados na base de dados do **PROVEDOR**.

9.7. **IMPORTANTE.** O **USUÁRIO** que permanecer inadimplente por um período superior a 30 (trinta) dias, poderá ter seu cadastro cancelado, sem prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço, o recolhimento dos equipamentos pertencentes ao **PROVEDOR**, e serão aplicadas as cláusulas constantes nesse contrato sobre fidelização e rescisão contratual, e ainda poderá ter sua(s) conta(s) de e-mail, disco virtual, hospedagem canceladas, perdendo as mensagens, arquivos e banco de dados eventualmente

armazenados pelo **PROVEDOR**, sem que assista ao **USUÁRIO** direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, o pagamento ao **PROVEDOR** e **OPERADOR** dos eventuais saldos dos preços fixados neste instrumento e eventualmente ainda não liquidados na ocasião da suspensão e/ou da rescisão de que trata esta cláusula.

9.8. No caso de extinção da prestação do serviço na forma prevista no item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova taxa de instalação, pela tabela vigente à época, ou seja, o **USUÁRIO** deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

9.9. O **PROVEDOR** poderá, ainda, impedir que o **USUÁRIO** inadimplente contrate outros serviços pagos prestados pelo **PROVEDOR**, ou reative outros serviços prestados pelo **PROVEDOR** que tiverem sido interrompidos por falta de pagamento, até que seja comprovada a quitação total dos débitos existentes.

9.10. **IMPORTANTE.** O **USUÁRIO** autoriza a inserção de seu nome em cadastros de órgãos de proteção ao crédito e a cobrança jurídica, caso o atraso no pagamento do serviço seja superior a 60 (sessenta) dias. O **USUÁRIO** será responsabilizado pelas despesas decorrentes da cobrança de débito, inclusive de serviços postais e por despesas decorridas de cobranças judiciais. E assim que for confirmado pelo **PROVEDOR** e **OPERADOR** a total quitação dos débitos pendentes, o será providenciada a solicitação de exclusão dos dados do **USUÁRIO** aos órgãos de proteção ao crédito.

9.11. A eventual tolerância do **PROVEDOR** e **OPERADOR** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.

9.12. A suspensão dos serviços, em caso de inadimplência, é uma faculdade do **PROVEDOR** e **OPERADOR**

10. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

10.1. O **USUÁRIO** obriga-se a manter seus dados cadastrais devidamente atualizados e completos, comunicando o **PROVEDOR** por e-mail sempre que houver qualquer alteração.

10.2. O **USUÁRIO** que permitir o compartilhamento de sua senha e/ou acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos mesmos por meio da internet, devendo responder inclusive pelas consequências que estas ações ou omissões vierem a gerar na esfera civil e criminal.

10.3. O **USUÁRIO** será inteira e exclusivamente responsável pelos equipamentos e pelos custos, se houver, relacionados à instalação, conexão, tarifação e utilização do meio de comunicação e/ou de telecomunicação necessários à prestação do Serviço.

10.4.O **USUÁRIO** declara estar ciente de que eventuais problemas relativos ao fornecimento e/ou cobrança dos serviços de energia elétrica, serviços de telecomunicações e aos equipamentos utilizados para a conexão, deverão ser resolvidos diretamente com as empresas fornecedoras dos respectivos produtos ou prestadoras dos respectivos serviços na sua região, uma vez que o **PROVEDOR** não está habilitado para a prestação de tais serviços ou fornecimento de tais produtos.

10.5. O **USUÁRIO** compromete-se a observar o "Termo de Uso do Serviço" previsto na Cláusula 11ª deste Contrato.

10.6.O **USUÁRIO** é o único responsável (I) pela obtenção e apresentação ao **PROVEDOR** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **USUÁRIO** e/ou às suas instalações, (II) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (III) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive ao **PROVEDOR** e **OPERADOR**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **USUÁRIO** para a execução deste Contrato.

10.7. O **USUÁRIO** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidos pelo **PROVEDOR** de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

10.8.O **USUÁRIO** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua "rede interna" (refere-se ao conjunto de equipamentos do **USUÁRIO** após o equipamento ou meio de conexão ao **PROVEDOR** e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O **USUÁRIO** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo ao **PROVEDOR** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem.

10.9.É de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).

11. DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

11.1O **USUÁRIO** não utilizará o Serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de

constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;

c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;

d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual do **PROVEDOR** e/ou de terceiros;

e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;

f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos do **PROVEDOR** ou de terceiros;

g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;

h) Tentar violar sistemas de segurança de informação do **PROVEDOR** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computador conectadas à Internet;

i) A abster-se de:

(I) enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas;

(II) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores,

(III) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas

(IV) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como "spam" ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores do **PROVEDOR** e/ou reiteradas reclamações do **USUÁRIO**.

j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia e;

k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo, seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais e religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **USUÁRIO** ou de terceiros;

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando o **PROVEDOR** autorizado a inspecionar periodicamente as instalações do **USUÁRIO**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

11.2.O **USUÁRIO** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou ao próprio **PROVEDOR**, pelo descumprimento da Cláusula 11.1.

12. OBRIGAÇÕES DO PROVEDOR

12.1. O **PROVEDOR** compromete-se a: a) Respeitar a privacidade do **USUÁRIO**, de modo que não irá rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, a menos que seja obrigado a fazê-lo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei;

b) Resguardar a privacidade do **USUÁRIO**, comprometendo-se a não transmitir a terceiros seus dados pessoais, exceto na hipótese do item acima; c) Envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do Serviço objeto do presente Contrato e; d) Não realizar quaisquer alterações nos termos e condições deste Contrato sem notificar previamente o **USUÁRIO**.

13. RESPONSABILIDADE LIMITADA DO PROVEDOR

13.1. IMPORTANTE: A responsabilidade do **PROVEDOR** limita-se às questões de provimento de acesso à internet ao **USUÁRIO**. Em nenhuma hipótese será responsável pelos custos, diretos e/ou indiretos relacionados às conexões ou pela utilização dos equipamentos necessários para o acesso do **USUÁRIO** à internet.

13.2. O **PROVEDOR** e **OPERADOR** eximem-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **USUÁRIO** ou a terceiros por:

a) Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;

b) Negociações de qualquer natureza envolvendo usuários e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;

c) Falhas no sistema de acesso, ainda que por motivo que lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como estiver disponível;

d) Atos de qualquer natureza praticados pelo **USUÁRIO** no âmbito da internet;

e) Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infraestrutura, segurança de dados;

f) Prejuízos ou danos, diretos ou indiretos, inclusive lucros cessantes, perda de receita, interrupção ou não realização de negócios, perda de informações e segredos comerciais e de indústria, em decorrência deste contrato.

g) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente, que existam ou venham a ser criados para uso na internet.

h) Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os **USUÁRIOS** transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.

i) Embora o **PROVEDOR** utilize as melhores tecnologias e empenhe seus maiores esforços, não possui condições de controlar com caráter prévio a ausência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do **USUÁRIO** ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do **USUÁRIO**.

j) Tendo em vista o disposto no item anterior, o **PROVEDOR** se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do **USUÁRIO**.

13.3. Caso qualquer responsabilidade venha a ser atribuída ao **PROVEDOR**, o valor máximo indenizável será a soma de todos os valores pagos pelo **USUÁRIO**.

14. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

14.01. Dispõem os artigos 59 e 60 da Resolução 272/2001 da ANATEL que são direitos e deveres do **USUÁRIO**: “Art. 59. O assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I - de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma **OPERADORA**;

II - à liberdade de escolha da **OPERADORA**;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº9.472, de 1997;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **OPERADORA**;

XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela **OPERADORA**;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **OPERADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

- 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;

XV - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **OPERADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVI - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XVIII - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Art. 60. Constituem deveres dos assinantes:

I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II - preservar os bens da **OPERADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **OPERADORA**, quando for o caso;

V - somente conectar à rede da **OPERADORA**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.”

15. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO PROVEDOR

15.01. Dispõe os artigos 48/58 a Resolução 272/2001 da ANATEL que são direitos e obrigações do **PROVEDOR**:

Art. 48. Constituem direitos da **OPERADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A **OPERADORA**, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a **OPERADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel. (V.25102005.DPJ-AO.NET.MSO)

Art. 49. Quando uma **OPERADORA** contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra **OPERADORA** de SCM ou de **OPERADORAS** de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial. Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da **OPERADORA** contratante.

Art. 50. É vedado à **OPERADORA** condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros. Parágrafo único. A **OPERADORA** poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções

sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

Art. 51. A **OPERADORA** deve manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Art. 52. A **OPERADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 53. Face a reclamações e dúvidas dos assinantes a **OPERADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível. Parágrafo único. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes assinantes poderá ser objeto de diligência da Anatel.

Art. 54. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **OPERADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos assinantes deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3º A **OPERADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

Art. 55. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **OPERADORAS** de SCM têm a obrigação de: I - não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização; II - tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações; III - descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada; IV - tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada; V - prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; VI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; VII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; VIII - 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 **OPERADORA** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso a suas instalações ou à documentação quando solicitado; IX -

manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; X - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

Art. 56. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 57. A **OPERADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários. Parágrafo único. A **OPERADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

Art. 58. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a **OPERADORA** se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente. (V.25102005.DPJ-AO.NET.MSO) Parágrafo único. Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas **OPERADORAS** de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.”

16. ALTERAÇÕES NOS TERMOS E CONDIÇÕES DO CONTRATO

16.1. O **PROVEDOR** reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente o **USUÁRIO** por e-mail. Caso o **USUÁRIO** não concorde com as alterações promovidas pelo **PROVEDOR**, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.

16.2. **IMPORTANTE:** o silêncio do **USUÁRIO** no prazo ora estipulado será entendido como aceitação aos novos termos e condições contratuais vigentes.

16.3. O **USUÁRIO** declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará ao **PROVEDOR** a rescisão imediata do presente Contrato.

17. DOS PARAMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

17.1 A Anatel estabelece no artigo 47 de sua Resolução 272/2001 o seguinte: “Art. 47. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel: I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; II - disponibilidade do serviço nos índices contratados; III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; IV - 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; V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; VI - número de reclamações contra a **OPERADORA**; VII - 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.”

18. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

18.1. A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 133; PABX: (0XX61) 2312- 2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

18.2. O **USUÁRIO** poderá entrar em contato com o **PROVEDOR** para serviço de suporte técnico pelo e-mail" suporte@g2gtelecom.com.br ou contato@g2gtelecom.com.br durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, via Telefone de Segunda a Sexta-feira das 08h00 às 22h00 e aos Sábados das 08h30 às 17h00. Pelos Telefones: 011 4063-3766 e 0800 200 0213.

19. RESCISÃO

19.1. Qualquer das partes poderá rescindir o Contrato a qualquer tempo, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo ou da fidelidade livremente aceita pela **USUÁRIO**, descrita no item 20.

19.2 Em sendo a rescisão imotivada feita pelo **USUÁRIO**, deverá ler atentamente o protocolo de cancelamento, inclusive quanto ao seu prazo de validade, efetuando o pagamento dos valores pró-rata e eventuais débitos vencidos, de forma a efetivar o cancelamento.

19.3 Caso a rescisão imotivada ocorra por iniciativa de **PROVEDOR** ou **OPERADOR**, deverá manter a prestação do serviço até o final do tempo limite de 30 dias após a notificação.

19.4. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, o **PROVEDOR** ou **OPERADOR** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se (i) o **USUÁRIO** descumprir quaisquer obrigações por ele assumidas neste Contrato e/ou (ii) deixar o **USUÁRIO** de observar as condições do Termo de Uso previstas na Cláusula 11ª acima.

O **USUÁRIO** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço, deverá comunicar sua decisão ao **PROVEDOR**, agendando a data de sua desconexão, devendo ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados a FIDELIDADE.

19.5. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pelo **PROVEDOR** e **OPERADOR**, caso seja cancelada a autorização outorgada ao **PROVEDOR** pelo Órgão federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilize a prestação do serviço, como o não recebimento de link da **OPERADORA** de telecomunicações ou a inviabilidade financeira da prestação do serviço.

20. FIDELIDADE

20.1. É disponibilizado ao **USUÁRIO** duas formas de contratação dos serviços: 1) através de pagamento integral do custo de instalação dos equipamentos; e 2) pagamento do custo do equipamento de instalação subsidiado pelo **PROVEDOR**, por meio do Plano de Fidelidade.

20.2. Pelo Plano de Fidelidade, quando aplicado, o **USUÁRIO** pagará um valor reduzido do custo do equipamento de instalação e mensalidade, a serem definidos no Termo de Adesão, assumindo a responsabilidade de não rescindir o presente contrato de prestação de serviço dentro de um prazo mínimo de 12 (doze) meses contados da contratação.

20.3. Em caso de descumprimento do prazo de fidelidade definido na cláusula anterior, pelo **USUÁRIO**, o mesmo estará sujeito ao pagamento de 30% de multa proporcional à quantidade de meses (Parcelas) restantes para o fim do prazo de fidelidade, calculada com base no valor da mensalidade do plano de acesso contratado do mês de cancelamento.

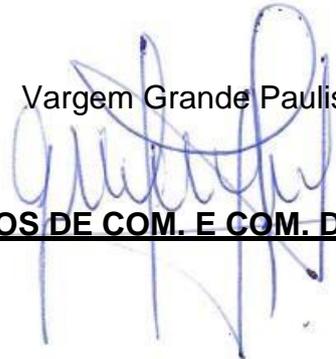
20.4 O **USUÁRIO** está ciente de que a multa aqui estipulada refere-se à indenização pelos custos de instalação ainda não pagos e depreciação do equipamento.

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. **IMPORTANTE.** O **PROVEDOR** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

21.2. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca do domicílio ou sede do **USUÁRIO**.

Vargem Grande Paulista, 01 de dezembro de 2014.


G2G SERVICOS DE COM. E COM. DE PROD. ELETR. LTDA