

## CONTRATO DE CONEXÃO E ACESSO À INTERNET

**UPNET PROVEDOR DE ACESSO E TELECOMUNICACOES LTDA - ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob n.º. 19.870.044/0001-09, sediada no endereço Rua Panamá, n.º 73 – Parque Residencial Belinha Ometto – Limeira/SP – CEP 13.483-510, Limeira/SP, neste ato representada em conformidade com seu respectivo Contrato Social, a seguir denominada simplesmente **UPNET** e **ASSINANTE**, como tal definido as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, nomeadas e qualificadas através do **TERMO DE ADESÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento, resolvem celebrar o presente Contrato, mediante as seguintes Cláusulas e condições: Para efeitos deste Contrato aplicam-se as seguintes cláusulas:

### Das Considerações Iniciais e Definições.

Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE ADESÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão prevista em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE ADESÃO** e respectivo PLANO DE SERVIÇO, assinado, obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados por cada parte.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. – Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela **UPNET** em favor do **ASSINANTE**, dos Serviços de Conexão à Internet – **SCI** (Serviços de Valor Adicionado – **SVA**), a serem disponibilizados nas dependências do **ASSINANTE**, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO** da **TPS**, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à Internet – **SCI** (Serviços de Valor Adicionado – **SVA**) nas dependências do **ASSINANTE**, a **UPNET** obriga-se, ainda, à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia – **SCM**, também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO** da **TPS**, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

1.1. – Quando o **PLANO DE SERVIÇO** previr, constitui-se também objeto do presente instrumento a disponibilização pela **UPNET** ao **ASSINANTE** de Caixas Postais e endereços para correio eletrônico, nas quantidades e capacidades especificadas no **PLANO DE SERVIÇO** contratado; e/ou **HOSPEDAGEM**, pela **UPNET** ao **ASSINANTE**, de domínios e páginas em linguagem HTML, nas quantidades e capacidades especificadas no **PLANO DE SERVIÇO** contratado.

2. – A prestação dos Serviços de Conexão à Internet – **SCI** será realizada diretamente pela **UPNET**, o que não requer qualquer autorização da **ANATEL** para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria **ANATEL** e do Ministério das Comunicações, como típico “Serviço de Valor Adicionado” – **SVA**, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.
3. – A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – **SCM** será realizada diretamente pela **UPNET**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar os Serviços de Comunicação Multimídia – **SCM**, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, nos termos do processo nº 535000088092009, Ato Autorizador n.º 4.134, de 17 de julho de 2009 e TERMO PVST/SPV Nº 324/2009 ANATEL.
4. – A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – **SCM** encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; e do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614, de 31 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.
5. – A qualificação completa do **ASSINANTE**; o tipo, as especificações e características dos **SERVIÇOS** a serem prestados; a garantia de **BANDA** contratada; os valores a serem pagos pelo **ASSINANTE** pelos Serviços de Conexão à Internet – **SCI**, bem como pelos Serviços de Comunicação Multimídia – **SCM**, instalação e/ou ativação; serviço de disponibilização de Caixas Postais e endereços para correio eletrônico; serviços de **HOSPEDAGEM**; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. – Após a assinatura ou a aceitação eletrônica do **TERMO DE ADESÃO** pelo **ASSINANTE**, e a partir da ativação pela **UPNET**, até o término da relação contratual avençada, os **SERVIÇOS** estarão disponíveis em sua área de cobertura, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (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, direta ou indiretamente envolvidas na prestação dos **SERVIÇOS** objeto deste Contrato; falhas em sistemas ou equipamentos; rompimento parcial ou total de meios da **REDE**; casos fortuitos e de força maior, tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas e catástrofes; ou ainda, ações ou omissões de terceiros, entre outros previstos na legislação.
  - 1.1. – A ativação dos **SERVIÇOS** pela **UPNET** fica condicionada ao pagamento da taxa de adesão pelo **ASSINANTE** até a data limite acordada entre as partes e disposta no **TERMO DE ADESÃO**.
    - 1.1.1. – A **UPNET** poderá, a seu exclusivo critério, proceder com a ativação

antes da data limite para pagamento da taxa de adesão, onde a continuidade efetiva dos **SERVIÇOS** após a data limite fica condicionada ao pagamento da taxa de adesão.

1.1.2. – O não pagamento da taxa de adesão até a data limite acarretará na suspensão imediata da ativação dos **SERVIÇOS** (ou na suspensão da continuidade dos **SERVIÇOS** caso a data limite for posterior a ativação), sem aviso prévio, sem prejuízo ainda das demais disposições contratuais, bem como das condições dispostas na Cláusula 8.8 relativas às multas e juros de mora, inclusive à rescisão contratual quando aplicável.

2. – O prazo limite de instalação dos **SERVIÇOS** é de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data de sua solicitação.

2.1. – A **UPNET** irá emendar seus melhores esforços para atender o **ASSINANTE** dentro do prazo limite citado no item 2.2, porém, este poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o **ASSINANTE** não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos **SERVIÇOS**; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da **UPNET**.

3. – Quando da assinatura ou aceitação eletrônica do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade de cada serviço, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (quando aplicável), **BANDA**, e valores referentes aos planos de conexão à internet, bem como de todas condições dispostas na Cláusula Sexta do presente Contrato quanto a opção do **ASSINANTE** por um **PLANO DE SERVIÇO** com ou sem **FIDELIDADE**.

4. – Para usufruir dos **SERVIÇOS**, o **ASSINANTE** deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos compatíveis para **CONEXÃO** que se aplicam ao **PLANO DE SERVIÇO** contratado, como adaptadores de rede, roteadores, entre outros, bem como meios contratados de terceiros, arcando com todos os custos envolvidos. O **ASSINANTE** ainda é responsável por eventuais obras e adaptações em seu imóvel para instalação dos cabos e demais equipamentos necessários à utilização dos **SERVIÇOS**.

4.1. – O computador do **ASSINANTE** deve ter as configurações mínimas necessárias, sistema operacional a partir do MS Windows XP e placa de rede padrão Ethernet 10/100 Base-T, ou superior, ou outra forma de **CONEXÃO** acordada, compatível com o **PLANO DE SERVIÇO**.

4.2. – Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **ASSINANTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de **CONEXÃO** e/ou **ACESSO**, e/ou ficar impossibilitado de utilizá-los, o **ASSINANTE** deverá informar imediatamente a **UPNET**, sob pena de continuar obrigado a pagar as mensalidades referentes aos **SERVIÇOS** contratados. A **UPNET** não se responsabiliza por falhas ou omissões do **ASSINANTE** nos procedimentos adotados pela **UPNET** para cancelamento dos **SERVIÇOS**.

5. – Os **SERVIÇOS** serão prestados em diferentes **BANDAS**, conforme o **PLANO DE SERVIÇO** escolhido pelo **ASSINANTE**, sendo seu valor expresso em bps (bits por segundo). A garantia mínima para a **BANDA** ofertada em cada um dos **PLANOS DE SERVIÇO** estão descritas na **TPS**.

- 5.1. – Independentemente da ação ou vontade da **UPNET**, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego, tais como: (i) capacidade de processamento do computador do próprio **ASSINANTE**, bem como dos softwares nele instalados; (ii) velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial de computadores - Internet; (iii) número de conexões simultâneas; (iv) distância física entre o **ASSINANTE** e o destino acessado; (v) quantidade e capacidade de processamento dos roteadores entre o **ASSINANTE** e o destino acessado; (vi) condições climáticas;
- (vii) entre outros fatores. Neste caso, a **UPNET** assegura as garantias mínimas dentro da **REDE** por se tratar de ambiente restrito e controlado. Por características intrínsecas à rede mundial de computadores - Internet, não há garantias quando a origem ou destino de dados for em rede de terceiros.
6. – A **UPNET** utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para que a **BANDA** descrita no **PLANO DE SERVIÇO** contratado esteja disponível ao **ASSINANTE**, nos padrões de mercado, contudo, o **ASSINANTE** entende e concorda que tais velocidades de **BANDA** podem variar conforme fatores elencados no item 2.5.1, além de outros fatores fora do controle da **UPNET**.
7. – A **UPNET** disponibilizará ao **ASSINANTE**, quando necessário e conforme o **PLANO DE SERVIÇO** contratado, em regime de **COMODATO**, os equipamentos necessários ao fornecimento dos **SERVIÇOS**, ficando o **ASSINANTE** responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo, em qualquer hipótese, mantê-los e guardá-los em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela sua integridade, como se seu fosse, restituindo-os a **UPNET**, caso haja rescisão do presente Contrato. A instalação dos equipamentos, que está sujeita à aprovação dos dados cadastrais do **ASSINANTE** e de análise técnica da **UPNET**, ocorrerá em data a ser agendada com o **ASSINANTE**.
- 7.1. – O equipamento disponibilizado pela **UPNET** ao **ASSINANTE**, oferecerá exclusivamente **CONEXÃO** através de cabo de rede por par trançado (UTP) padrão Ethernet 10/100 Base-T, com conector do tipo RJ45.
- 7.1.1. – Cabe ao **ASSINANTE** certificar-se que seu equipamento que receberá a **CONEXÃO** é compatível com o padrão disponibilizado pela **UPNET** conforme item 2.7.1, ou então adquirir, às suas expensas, equipamentos compatíveis, conforme disposto no item 7.10 da Cláusula Sétima.
- 7.2. – À seu exclusivo critério, a **UPNET** poderá disponibilizar equipamento que permita, além do especificado no item 2.7.1, o **ACESSO** através de rede sem fio “wi-fi”, que poderá ser utilizada pelo **ASSINANTE** para conexão de seus dispositivos móveis mediante uma identificação de rede e senha, definidas exclusivamente pela **UPNET**, e informadas ao **ASSINANTE** na ocasião da ativação dos **SERVIÇOS**, ou mediante solicitação do **ASSINANTE** ao Serviço de Atendimento ao Cliente.
- 7.2.1. – O **ASSINANTE** reconhece e concorda que a disponibilização da rede “wi-fi” pela **UPNET** se dá à título de cortesia, e, devido às características técnicas de redes “wi-fi”, a **UPNET** não garante: (i) a compatibilidade da rede “wi-fi” com dispositivos que não operem nos mesmos padrões suportados pelo equipamento disponibilizado pela **UPNET**; (ii) o funcionamento da rede “wi-fi” quando o dispositivo móvel estiver localizado à distância maior que 3 (três) metros do equipamento disponibilizado pela **UPNET**; (iii) quando

houver quaisquer obstáculos como paredes, portas, cortinas e afins, entre o dispositivo móvel e o equipamento disponibilizado pela **UPNET**, independentemente da distância entre estes; (iv) a garantia de **BANDA** do **PLANO DE SERVIÇO** contratado, independentemente de dispositivo, distância ou quaisquer outras condições.

7.3. – A **UPNET** reserva-se o direito exclusivo de configuração de quaisquer equipamentos disponibilizados ao **ASSINANTE**, de forma a garantir a fruição dos **SERVIÇOS** nas condições estabelecidas neste Contrato, bem como a compatibilidade e segurança da **REDE**.

7.3.1. – O **ASSINANTE** não terá acesso às configurações do(s) equipamento(s) disponibilizado(s) pela **UPNET** em nenhuma hipótese, portanto, sempre que necessário, o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente para que este possa providenciar as configurações necessárias, caso o **PLANO DE SERVIÇO** contratado ofereça a possibilidade de implementação da configuração solicitada.

7.3.2. – Caso o **ASSINANTE** ou terceiros sob sua responsabilidade tentem obter acesso ou façam o “reset” das configurações do(s) equipamento(s) disponibilizado(s) pela **UPNET**, o **ASSINANTE** estará sujeito às sanções previstas no item 7.15 da Cláusula Sétima, bem como às taxas previstas no sub-item “b” do item 8.12 da Cláusula Oitava caso seja necessário visita técnica para solucionar o problema causado pelo **ASSINANTE** ou por terceiros sob sua responsabilidade, além do disposto no sub-item “d” do item 7.16 da Cláusula Sétima em caso de dano, mesmo que parcial, no(s) equipamento(s) da **UPNET**.

8. – Os **SERVIÇOS** ora contratados são para uso privativo e exclusivo do **ASSINANTE**.

9. – É expressamente proibida a cessão, comercialização ou sublocação a terceiros dos **SERVIÇOS** e/ou equipamentos de propriedade da **UPNET** e/ou de terceiros sob sua responsabilidade, no todo ou em parte, a título gratuito ou oneroso, ou ainda, destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de rescisão contratual, conforme sub-item “b” do item 9.3 da Cláusula Nona, salvo em caso de prévia e expressa autorização da **UPNET**.

9.1. – Caso restar constatado, por qualquer meio, que o **ASSINANTE** está realizando a cessão ou **COMPARTILHAMENTO DE ACESSO** em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o **ASSINANTE** ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada **COMPARTILHAMENTO DE ACESSO** constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de **COMPARTILHAMENTO DE ACESSO** efetuados pelo **ASSINANTE**, este deverá pagar à **UPNET**, no mínimo, 01 (uma) mensalidade adicional, além daquela já prevista no **TERMO DE ADESÃO**. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à **UPNET** a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o **ASSINANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à **ANATEL** devido à prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

10. – O **ASSINANTE** não deverá, em nenhuma hipótese, alterar o(s) ponto(s) de sua **CONEXÃO**, assim como não poderá permitir que terceiros o façam, sob pena de ensejar a imediata rescisão deste Contrato, conforme sub-item “b” do item 9.3 da Cláusula Nona, estando ainda, obrigado a ressarcir a **UPNET** pelos danos causados.

11. – É facultado ao **ASSINANTE** o **COMPARTILHAMENTO DE ACESSO**, desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que residam ou trabalhem nas mesmas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, incluindo nas formas descritas no item 2.9.
12. – Cada **PLANO DE SERVIÇO** será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada;  
(ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) disponibilização de endereço **IP** fixo ou dinâmico; (vii) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados pela **UPNET**.
  - 12.1. – A **UPNET** se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir **PLANOS DE SERVIÇO** e **TPS** a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo **ASSINANTE**, o **PLANO DE SERVIÇO** aderido permanecerá válido e vigente em relação ao **ASSINANTE** respectivo.
13. – É facultado ao **ASSINANTE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **UPNET**, alterar a escolha do(s) **PLANO(S) DE SERVIÇO** contratado(s). Sobre a(s) alteração(ões) poderá(ão) incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade, por ocasião de viabilidade técnica e outras circunstâncias advindas do novo **PLANO DE SERVIÇO**.
  - 13.1. – Caso o **ASSINANTE** tenha interesse em alterar seu **PLANO DE SERVIÇO** no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro **TERMO DE ADESÃO** entre as partes, presencial ou eletrônico, vinculando o novo **PLANO DE SERVIÇO** aderido pelo **ASSINANTE**.
  - 13.2. – Caso o **ASSINANTE** possua **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE**, e a alteração do **PLANO DE SERVIÇO** resultar na redução dos valores pagos à **UPNET**, ou a alteração ocorrer para **PLANO DE SERVIÇO** sem **FIDELIDADE**, o **ASSINANTE** estará sujeito ao pagamento da multa pactuada no item 9.4 e seu sub-item da Cláusula Nona e das penalidades previstas no **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**, proporcionalmente à redução verificada.
14. – No caso de contratos com múltiplos **PLANOS DE SERVIÇO**, a vigência do período contratado é independente para cada **PLANO DE SERVIÇO**.
15. – É permitido ao **ASSINANTE** que não esteja na vigência do **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE** solicitar a mudança do ponto de **CONEXÃO** (nas mesmas dependências) ou transferência de endereço de instalação dos **SERVIÇOS**, desde que este seja prestado pela **UPNET** na nova localidade e existam condições técnicas de instalação, mediante o pagamento pelo **ASSINANTE** do valor da taxa de transferência vigente na ocasião da solicitação, que inclui mão-de-obra, equipamentos e materiais sobressalentes.
  - 15.1. – É dever do **ASSINANTE** comunicar a **UPNET** com prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis de antecedência a mudança do ponto ou endereço de instalação dos **SERVIÇOS**, para que o Serviço de Atendimento ao Cliente disponha de tempo hábil para programar a retirada do(s) equipamento(s) cedido(s) em **COMODATO** do local atual e realizar a instalação no novo local, visando a segurança do(s) equipamento(s) cedidos pela **UPNET** e a não interrupção dos **SERVIÇOS** prestados ao **ASSINANTE**, conforme item 7.17 da Cláusula Sétima e seu sub-item.



- 15.2. – Caso não existam condições técnicas para a instalação dos **SERVIÇOS** no novo local ou endereço indicado pelo **ASSINANTE**, este Contrato será automaticamente rescindido, sem qualquer ônus adicional a qualquer das partes, exceto em caso de vigência do **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE**.
- 15.3. – Caso o **ASSINANTE** possua **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE** em vigência, a mudança de endereço de instalação solicitada pelo **ASSINANTE** será entendida como desistência da **FIDELIDADE**, culminando na rescisão do presente Contrato, quando será devida e aplicada a cobrança de multa rescisória pelo não cumprimento do prazo de **FIDELIDADE** pelo **ASSINANTE**, conforme disposto no item 6.1.1 da Cláusula Sexta, no item 9.4 e seu sub-item da Cláusula Nona, bem como no **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS E CADASTRO DO ASSINANTE**

1. – A adesão pelo **ASSINANTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:
  - 1.1. – Assinatura de **TERMO DE ADESÃO** ou Relatório de Visita de ativação de serviços impresso;
  - 1.2. – Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail de **TERMO DE ADESÃO** eletrônico;
  - 1.3. – Pagamento parcial ou total via boleto bancário ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos **SERVIÇOS** disponibilizados pela **UPNET**.
  - 1.4. – Percepção, de qualquer forma, dos **SERVIÇOS** objetos do presente Contrato.
2. – Com relação à **UPNET**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **ASSINANTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a **UPNET**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** impresso ou eletrônico.
3. – A partir da adesão descrita no item 3.1 e seus sub-itens, e da ativação dos **SERVIÇOS**, o **ASSINANTE** adquire o direito de utilizar os **SERVIÇOS** contratados, durante o prazo de vigência até a rescisão do presente Contrato.
4. – A **UPNET** poderá, a seu critério, conceder ao **ASSINANTE** condições promocionais para assinatura de seus **SERVIÇOS**, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades e/ou isenção da taxa de adesão, cujas regras estão disponíveis no site da **UPNET** ([www.ntelecom.com.br](http://www.ntelecom.com.br)) ou na **TPS** e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **ASSINANTE** a partir da contratação dos **SERVIÇOS**.
  - 4.1. – A **UPNET** reserva-se o direito de cessar a oferta de condições promocionais citadas no item 3.4, respeitado o prazo de divulgação e adesão à oferta, sem qualquer outro aviso prévio ao **ASSINANTE**.
  - 4.2. – O **ASSINANTE** que aderir a qualquer condição promocional concedida pela **UPNET** torna-se ciente e concorda com as regras específicas desta condição, indicadas conforme item 3.4.

- 4.3. – O prazo de vigência da condição promocional a ser usufruída pelo **ASSINANTE** está disponível nas regras da mesma, ou, na ausência deste prazo, seu encerramento será comunicado ao **ASSINANTE**, por e-mail, com prazo de antecedência de 30 (trinta) dias.
- 4.4. – O **ASSINANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os **SERVIÇOS** da **UPNET**, 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.
5. – O **ASSINANTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato do preenchimento do **TERMO DE ADESÃO**. A **UPNET** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **ASSINANTE** será notificado pela **UPNET**, por e-mail ou telefone, para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **UPNET** poderá suspender o fornecimento dos **SERVIÇOS** até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **ASSINANTE** e aceito pela outra parte, sem interrupção dos pagamentos devidos pelo **ASSINANTE**.
6. – O **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **UPNET**.
- 3.7 - O **ASSINANTE** autoriza a **UPNET** a (i) compartilhar as informações fornecidas pelo **ASSINANTE** relativas a seus dados cadastrais com sites que sejam parceiros do **UPNET**, ou empresas que mantenham relação comercial com este último, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo de compromisso de sigilo e confidencialidade; (ii) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação do **ASSINANTE**; e (iii) realizar contato por telefone, enviar mensagens de texto para celular (SMS) ou enviar e-mails que sejam de caráter financeiro, comercial, técnico e/ou informativo ao **ASSINANTE**.
- 3.7.1- As mensagens de e-mail da **UPNET** serão enviadas ao(s) endereço(s) de correio eletrônico informado(s) pelo **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO** ou, na ausência deste(s), encaminhadas à conta de correio eletrônico cadastrada pela **UPNET** no momento da ativação dos **SERVIÇOS**.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA UPNET**

1. – **São Deveres da UPNET**, dentre outros previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:
- 1.1. – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – **SCM** perante a **ANATEL** e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;
- 1.2. – Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do **ASSINANTE**;

- 1.3. – Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia – **SCM** segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: (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 **UPNET**; (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.
- 1.4. – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, com discagem direta sem custo, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante período compreendido dentre 08 (oito) às 20 (vinte) horas, apenas em dias úteis.
- 1.5. – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; (ii) apresentar à **ANATEL**, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico- operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **UPNET** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;
- (iii) cumprir e fazer cumprir o regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013 e as demais normas editadas pela Anatel; (iv) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela **ANATEL**; (v) permitir, aos agentes de fiscalização da **ANATEL**, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do **SCM**, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei; (vi) disponibilizar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio, a cópia do Contrato de Prestação do **SCM** e do **PLANO DE SERVIÇO** contratado; (vii) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede, 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; (viii) tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao **PLANO DE SERVIÇO** contratados; (ix) tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada; (x) prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (xi) 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; (xii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; (xiii) manter atualizados, junto à **ANATEL**, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; (xiv) manter as condições subjetivas, aferidas pela **ANATEL**, durante todo o período de exploração do serviço; e (xv) manter à disposição da **ANATEL** e do **ASSINANTE** os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela **ANATEL** ou pelo **ASSINANTE**, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

- 1.6. – Solucionar as reclamações do **ASSINANTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados com a maior brevidade possível, bem como fornecer imediato esclarecimento a reclamações e dúvidas do **ASSINANTE**.
- 1.7. – Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.
2. – A **UPNET** disponibilizará ao **ASSINANTE**, previamente à contratação, através da **TPS**, informações relativas a todos os **PLANOS DE SERVIÇOS**, seus preços, condições de fruição, motivos que possam degradar a velocidade contratada, características dos serviços e demais informações relativas à prestação dos Serviços de Conexão à Internet – **SCI** e Serviços de Comunicação Multimídia – **SCM** dentro de cada plano ofertado.
3. – O serviço escolhido pelo **ASSINANTE** será devidamente especificado através de um **PLANO DE SERVIÇO** que irá compor o **TERMO DE ADESÃO** formalizado entre as partes.
4. – A **UPNET** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
5. – O **ASSINANTE** reconhece como **Direitos da UPNET**, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – **SCM**: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
  - 5.1. – A **UPNET**, em qualquer caso, continuará responsável perante a **ANATEL** e o **ASSINANTE** pela prestação e execução do serviço contratado.
  - 5.2. – Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia - **SCM**, a **UPNET** poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos Serviços de Comunicação Multimídia - **SCM** ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.
6. – A **UPNET** 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.
7. – É permitido à **UPNET** realizar a oferta ao **ASSINANTE** dos Serviços de Comunicação Multimídia – **SCM** conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela **UPNET** ou em parcerias com outras empresas de telecomunicações. Para cada serviço de telecomunicações contratado pelo **ASSINANTE** será formalizado um instrumento contratual específico, separado, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada.

7.1. – Quando houver a contratação conjunta de diferentes serviços de telecomunicações, a fruição dos serviços se dará simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço.

7.2. – O presente instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

4.8 - Nos termos dos Artigos 52 e 53 do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, a **UPNET** deverá manter os dados cadastrais e os **REGISTROS DE CONEXÃO** de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

1. A **UPNET** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **ASSINANTE**, sobretudo, no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **ASSINANTE**.

2. – A **UPNET** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **ASSINANTE**.

3.– Sendo a guarda dos **REGISTROS DE CONEXÃO** uma determinação da **ANATEL** à **UPNET**, conforme disposto no item 4.8, em hipótese alguma, a **UPNET** poderá ser responsabilizada pela manutenção destes registros, bem como não poderá ser responsabilizada quando da ocorrência do disposto no item 4.8.2.

4.8.3– Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados aos Serviços de Comunicação Multimídia - **SCM**, a **UPNET** 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.

4. – Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

9. – No desenvolvimento das atividades de telecomunicações, a **UPNET** observará os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

10. – A **UPNET** assume total responsabilidade pelas falhas, erros, omissões e violações ocasionadas e/ou geradas por seus funcionários ou prepostos contratados, na prestação dos **SERVIÇOS**.

11. – As responsabilidades da **UPNET** sob este Contrato, dentro de suas respectivas atribuições não poderão exceder, em hipótese alguma, ao valor mensal dos **SERVIÇOS** aqui contratados.

12. – Cabe única e exclusivamente à **UPNET**, ou a quem esta indicar, a

responsabilidade pela instalação e manutenção dos **SERVIÇOS**, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular dos **SERVIÇOS** ora contratados.

13. – Compete a **UPNET** definir os tipos de equipamentos que constituirão os **SERVIÇOS**.

13.2.– Havendo necessidade de peças sobressalentes nos equipamentos de propriedade da **UPNET**, constituintes dos **SERVIÇOS**, o seu fornecimento e substituição, a título gratuito ou oneroso, serão de inteira responsabilidade deste.

13.3.– A **UPNET** reserva-se o direito de substituir os equipamentos de sua propriedade sempre que isso se torne necessário.

14. – A **UPNET** efetuará a instalação e ativará a **CONEXÃO** em somente um computador nas dependências do **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e **COMPARTILHAMENTO DE ACESSO** pelo **ASSINANTE**.

15. – Para as **CONEXÕES** a rádio, a **UPNET** disponibilizará a **CONEXÃO** para o **ASSINANTE** a um dos pontos de acesso “wireless” da **REDE**.

15.2.– Os pontos de acesso “wireless” estarão sempre emitindo e recebendo sinal em ondas de rádio dentro de características, freqüências e potências permitidas pelas normas e resoluções emitidas pela **ANATEL**, sendo que a qualidade da **CONEXÃO** do **ASSINANTE** dependerá de fatores físicos ambientes, tais como: distância do ponto de acesso, existência de visada limpa, nível de ruídos de ondas de rádio na mesma freqüência captados pela antena do **ASSINANTE**, estado de conservação das instalações (cabo, conectores, antena, etc) do **ASSINANTE**, qualidade do aterramento elétrico do equipamento e potência de transmissão do equipamento de rádio.

16. – A **UPNET** poderá realizar interrupções programadas nos **SERVIÇOS** para atividades de manutenção na **REDE**, as quais poderão ter duração máxima acumulada de 24 (vinte e quatro) horas no mês, devendo comunicá-las ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de 10 (dez) dias, através de seu endereço na Internet ([www.upnettelecom.com.br](http://www.upnettelecom.com.br)), ou por e-mail enviado ao(s) endereço(s) de correio eletrônico informado(s) pelo **ASSINANTE**, ou, na falta deste(s), para a conta de correio eletrônico cadastrada pela **UPNET** no momento da instalação dos **SERVIÇOS**, e de conhecimento do **ASSINANTE**.

17. – A **UPNET** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter a **CONEXÃO** e o **ACESSO** permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e de tecnologia utilizadas para a **CONEXÃO**, não garante a continuidade dos **SERVIÇOS** que poderão ser interrompidos por diversos motivos, exemplificando, mas não se limitando, aos elencados no item 2.1 da Cláusula Segunda.

17.2.– A **UPNET** não se responsabiliza pela interrupção dos **SERVIÇOS** por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da **CONEXÃO** pelo **ASSINANTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento do **ASSINANTE** que recebe a **CONEXÃO**.

17.3.– O **ASSINANTE** tem conhecimento de que os **SERVIÇOS** poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela **ANATEL**, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo,

independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **UPNET** qualquer ônus ou penalidade.

18. – Em razão do estabelecido nos itens 4.16.1, 4.18 e seus sub-itens, os **SERVIÇOS** ora contratados não são adequados para finalidades que deles exijam a continuidade permanente ou mesmo a garantia de taxas mínimas de paralisação ou desempenho e, dessa forma, a **UPNET** não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o **ASSINANTE** venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial dos **SERVIÇOS**.

19. – No **PLANO DE SERVIÇO** ofertado ao **ASSINANTE** poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes ou bits dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o **ASSINANTE** ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que também será previsto no **PLANO DE SERVIÇO**.

19.2.– A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da **UPNET**, começando no dia 1º (primeiro) até o final de cada mês, ou de um período previsto no **TERMO DE ADESÃO**.

19.3.– Caso ocorra extrapolação da Franquia de Consumo estipulada no **PLANO DE SERVIÇO** aderido pelo **ASSINANTE**, a velocidade de conexão contratada pelo **ASSINANTE** será reduzida para a velocidade indicada no **PLANO DE SERVIÇO**. A redução da velocidade nos casos de extrapolação da Franquia de Consumo apenas perdurará até o final do mês vigente.

19.4.– Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, o **ASSINANTE** poderá optar pela permanência e continuidade da sua velocidade inicial, sendo que, assim que ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, a **UPNET** comunicará imediatamente o **ASSINANTE** para que este exerça ou não a faculdade de manter a sua velocidade inicial.

19.4.1.– O **ASSINANTE** deverá comunicar à **UPNET**, através dos seus canais de atendimento ou outros meios alternativos disponibilizados pela **UPNET**, da sua expressa intenção de manter a velocidade inicial contratada durante o mês vigente, hipótese em que será cobrado do **ASSINANTE** um valor pré-determinado pela Franquia Adicional de Consumo, conforme parâmetros previstos no **PLANO DE SERVIÇO**, sem prejuízo da cobrança integral dos valores mensais referentes ao **PLANO DE SERVIÇO**.

20. – A **UPNET** disponibilizará ao **ASSINANTE** que possua **PLANO DE SERVIÇO** com Franquia de Consumo, de forma gratuita e em tempo real, em seu endereço eletrônico [www.upnettelecom.com.br](http://www.upnettelecom.com.br), sob a utilização de login e senha, o controle de bytes ou bits trafegados pelo **ASSINANTE**, a fim de que o mesmo possa ter controle do uso da sua conexão, bem como possa monitorar a sua franquia de consumo.

## **CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET.**

1. – Na prestação dos Serviços de Conexão à Internet - **SCI**, a **UPNET** disponibilizará ao **ASSINANTE** um endereço **IP** que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da **UPNET**.

- 1.1. – Independente da forma de disponibilização do **IP** ao **ASSINANTE**, este endereço sempre será de propriedade da **UPNET**, sendo que a disponibilização do endereço **IP** não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.
- 1.2. – A **UPNET** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o **IP** fixo (invariável) cedido ao **ASSINANTE**, independentemente de prévia comunicação.
- 1.3. – O **PLANO DE SERVIÇO** especificará o tipo de **IP** disponibilizado pela **UPNET** ao **ASSINANTE**, se fixo ou dinâmico. Na omissão do **PLANO DE SERVIÇO**, será considerado que o **IP** disponibilizado é dinâmico (variável).
- 1.4. – Pelas características e configurações do **SCI** prestado, **PLANOS DE SERVIÇO** que oferecem **IP** dinâmico (variável) não permitem conexões entrantes.
- 1.5. – Devido às restrições técnicas de utilização do **SCI**, a **UPNET** não garante o funcionamento de programas e serviços utilizados pelo **ASSINANTE** quando do acesso à internet, que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: softwares peer-to-peer, serviços de voz sobre IP (VoIP), bem como jogos on-line.
- 1.6. – Devido à disponibilidade de funcionamento de sistemas, servidores e equipamentos de terceiros, a **UPNET** não se responsabiliza pela impossibilidade do **ASSINANTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes.
2. – O **ASSINANTE** receberá da **UPNET**, após a ativação dos **SERVIÇOS**, a identificação e senha necessária ao **ACESSO** (conexão à internet), que estará preenchida no **TERMO DE ADESÃO**, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais e/ou econômicos.
3. – O **ASSINANTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do **ASSINANTE** e a mesma senha privativa, salvo se o plano contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio **TERMO DE ADESÃO**.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA OPÇÃO DE FIDELIDADE**

1. – Além da escolha do **PLANO DE SERVIÇO**, a **UPNET** poderá oferecer ao **ASSINANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de **FIDELIDADE**, que consiste na concessão de descontos e/ou benefícios promocionais a critério exclusivo e por prazo determinado pela **UPNET**, mediante o compromisso do **ASSINANTE** em permanecer com os **SERVIÇOS** contratados, num mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido conforme **PLANO DE SERVIÇO** contratado, contados a partir da data de adesão pelo **ASSINANTE**.
  - 6.1.1– Durante a vigência do **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE**, nas hipóteses de o **ASSINANTE**: (a) alterar ou migrar para **PLANO DE SERVIÇO** que resulte na redução dos valores pagos à **UPNET**, ou para **PLANO DE SERVIÇO** sem **FIDELIDADE**; (b) desistir dos benefícios e, conseqüentemente, do **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE** contratado; (c) rescindir o presente instrumento antes

do período mínimo pré-estabelecido pelo **PLANO DE SERVIÇO** contratado; (d) solicitar a suspensão dos **SERVIÇOS**; (e) mudar o endereço de instalação do **SERVIÇOS**; (f) solicitar mudança de ponto de instalação onde não há condições técnicas para sua realização; o mesmo estará sujeito à cobrança da multa pactuada no item 9.4 e seu sub-item da Cláusula Nona e das penalidades previstas no **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**.

2. o **ASSINANTE** que optar por **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE** no **TERMO DE ADESÃO**, deverá observar o prazo de vigência contratual estabelecido no **TERMO DE ADESÃO** e **PLANO DE SERVIÇO** em relação aos Serviços de Conexão à Internet – **SCI**, inclusive em caso de renovação, sendo que a rescisão antecipada dos Serviços de Conexão à Internet - **SCI** acarretará na sujeição do **ASSINANTE** na multa penal estabelecida neste Contrato, conforme item 9.4 da Cláusula Nona.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

1. – Conforme o Artigo 56 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, **o ASSINANTE tem direito**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável: (i) ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

(ii) à liberdade de escolha da Prestadora; (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) à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70, do Anexo à Resolução ANATEL de n.º 614/2013; (viii) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei n.º 9.472, 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 **UPNET**; (xi) à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **UPNET**; (xii) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **UPNET**, 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; (xv) 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; (xvi) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **UPNET**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada; (xvii) a ter bloqueado, temporária

ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; (xviii) à continuidade do serviço pelo prazo contratual; (xix) ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e (xx) ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

2. – São **Deveres do ASSINANTE** as obrigações outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da **UPNET** e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação dos serviços, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **UPNET**, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da **UPNET**, terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela **ANATEL**; (vi) levar ao conhecimento do Poder Público e da **UPNET** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do **SCM**; e (vii) indenizar a **UPNET** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
3. – O **ASSINANTE** deverá efetuar os pagamentos devidos em razão dos **SERVIÇOS** decorrentes deste Contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.
4. – É de responsabilidade do **ASSINANTE** utilizar adequadamente os **SERVIÇOS**, redes e equipamentos relativos aos **SERVIÇOS** ora contratados, comunicando à **UPNET** qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
5. – O **ASSINANTE** sempre deve fornecer todas as informações necessárias à prestação dos **SERVIÇOS** objetos deste Contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela **UPNET**.
  - 5.1. – O **ASSINANTE** obriga-se a manter seus dados cadastrais devidamente atualizados e completos, comunicando a **UPNET** formalmente sempre que houver qualquer alteração.
6. – O **ASSINANTE** é responsável por providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos **SERVIÇOS**, garantindo à **UPNET** amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.
  - 6.1. – A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo **ASSINANTE**, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.
  - 6.2. – O **ASSINANTE** compromete-se a permitir somente o acesso de pessoa devidamente autorizada pela **UPNET** às dependências onde estão instalados os equipamentos necessários à prestação dos **SERVIÇOS**, em data e horário previamente acordados, para a manutenção ou reparo dos **SERVIÇOS**, e caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s)

e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários ou prepostos contratados da **UPNET**.

7. – É de exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** prevenir-se contra a perda de dados ou outros danos causados ao sistema, quando provocada pelo uso indevido do próprio **ASSINANTE** ou de terceiros com a autorização do **ASSINANTE**.
  - 7.1. – A **UPNET**, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **ASSINANTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.
  - 7.2. – A **UPNET** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo **ASSINANTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos **SERVIÇOS** contratados serão de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** e do terceiro.
8. – São de exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** o acesso e a utilização de informações confidenciais de seus clientes, fornecedores, funcionários e pessoas físicas ou jurídicas, ligadas ou não ao **ASSINANTE**, direta ou indiretamente, bem como pelo conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos **SERVIÇOS** objetos do presente Contrato, e/ou uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos **SERVIÇOS** objeto do presente Contrato.
9. – É de exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação, manutenção, conservação e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como de equipamentos de sua propriedade necessários à **CONEXÃO**, como computadores, servidores, roteadores, placas, cabos, conectores, e afins.
10. – O **ASSINANTE** deverá manter os equipamentos que recebem a **CONEXÃO** aterrados e protegidos contra surtos elétricos, inclusive retirá-los da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, responsabilizando-se também, na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, pelos danos que possam causar a equipamentos da **UPNET**, ou de terceiros, cedidos em **COMODATO** que fiquem disponibilizados no local da instalação bem como de outros **ASSINANTES**, resultantes do não cumprimento dessas obrigações.
11. – Caberá exclusivamente ao **ASSINANTE** manter seu computador protegido contra invasões provenientes de outros **ASSINANTES** ou outros usuários da Internet, bem como contra infecções causadas por softwares nocivos de todo tipo (vírus, “spywares” e outros) ainda que as mesmas possam ser adquiridas por intermédio da **CONEXÃO**. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela **UPNET** ao **ASSINANTE** não imputará qualquer responsabilidade por essa proteção.
12. – O **ASSINANTE** não poderá praticar atos ilegais ou imorais na utilização dos **SERVIÇOS**, tais como:
  - (i) transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, gênero, cor, credo ou nacionalidade;

(ii) 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; (iii) 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; (iv) transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **UPNET** e/ou de terceiros; (v) obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular; (vi) transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos e/ou a **REDE** da **UPNET** ou de terceiros; (vii) 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; (viii) tentar violar sistemas de segurança de informação da **UPNET** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a equipamentos ou redes de computador conectadas à Internet; (ix) enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (x) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente autorizadas pelos receptores; (xi) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através dos **SERVIÇOS**, com finalidade de vendas, ou outra natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (xii) colocar à 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 da **UPNET** e/ou reiteradas reclamações de outros **ASSINANTES** ou usuários da Internet; (xiii) 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; (xiv) 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 **ASSINANTE** ou de terceiros.

13. – A **UPNET** reserva-se o direito de suspender, sem aviso prévio, os **SERVIÇOS** prestados e rescindir o presente Contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento, caso seja identificada qualquer prática nociva, tais como as elencadas no item 7.13, do **ASSINANTE** à **UPNET**, seus outros **ASSINANTES** ou aos usuários da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes, desde que exista exigibilidade com respaldo legal, toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, respondendo este civil e penalmente pelos atos praticados.
14. – São expressamente proibidos a manutenção, desinstalação, reparo, desligamento/religamento, e qualquer outro tipo de intervenção nos equipamentos de propriedade da **UPNET** e/ou de terceiros sob sua responsabilidade, por pessoas não autorizadas, incluindo o **ASSINANTE** e/ou pessoas que residam ou trabalhem nas dependências onde encontram-se instalados tais equipamentos, sob pena de serem aplicadas as disposições

previstas neste Contrato, tais como sua imediata rescisão, conforme sub-item “b” do item 9.3 da Cláusula Nona, estando ainda o **ASSINANTE** obrigado a ressarcir a **UPNET** pelos danos causados.

15. – É de responsabilidade do **ASSINANTE** na qualidade de fiel depositário pela guarda e integridade de qualquer equipamento cedido em **COMODATO** pela **UPNET**, ou de terceiros sob a responsabilidade deste último, a devolução do(s) mesmo(s) em perfeito estado de conservação e funcionamento ao término da prestação dos **SERVIÇOS** ora contratado(s), ou do período de **COMODATO** ajustado, obrigando-se nos termos da Lei, ao respectivo ressarcimento do valor de mercado atualizado do(s) equipamento(s) à **UPNET**, além de outras medidas judiciais cabíveis, exemplificando, mas não se limitando, às seguintes hipóteses:
- a) Em caso de roubo, furto ou perda do(s) equipamento(s) cedido(s) em **COMODATO**;
  - b) Em caso de retirada, posse ou apropriação desautorizadas, pelo **ASSINANTE** ou por terceiros;
  - c) Havendo impedimento ou resistência para a retirada do(s) equipamento(s) cedido(s) em **COMODATO**, pelo **ASSINANTE** ou por terceiros, incluindo o proprietário do imóvel onde o(s) mesmo(s) encontra(m)- se instalado(s);
  - d) Em que sobrevieram adulteração, dano ou destruição, parcial ou total, aos equipamentos oferecidos em **COMODATO**, ainda que constatados por posterior avaliação laboratorial, seja motivado pela ação do tempo, pelo não cumprimento pelo **ASSINANTE** de suas obrigações, por motivos de força maior (danos causados por forças da natureza, catástrofes, etc), atos de vandalismo, ou roubo/furto;
- 15.1. – O **ASSINANTE** autoriza a imediata emissão de cobrança do valor de mercado atualizado do(s) equipamento(s), pela **UPNET**, a título de ressarcimento, sendo esta passível das sanções previstas no item 8.8 da Cláusula Oitava. A **UPNET** também reserva-se o direito de iniciar, a seu exclusivo critério, os procedimentos cíveis e criminais para a devolução do(s) equipamento(s) cedido(s) em **COMODATO**.
- 15.2. – Os bens da **UPNET**, ou de terceiros sob a responsabilidade desta, que estão sob a guarda do **ASSINANTE**, são insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução perante terceiros.
16. – Em caso de mudança de endereço por parte do **ASSINANTE**, é dever deste último a comunicação formal à **UPNET** com prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis de antecedência de sua efetivação, conforme item 2.15.1 da Cláusula Segunda.
- 16.1. – Se a mudança de endereço não for comunicada formalmente à **UPNET** ou for comunicada com prazo menor que o estabelecido no item 7.17, e por este motivo: (i) o(s) equipamento(s) cedido(s) em **COMODATO** forem retirados desautorizadamente pelo **ASSINANTE**, que dele(s) se apropriar ou nele(s) causar danos, parcial ou total; (ii) houver impedimento da retirada, por parte do proprietário do imóvel onde o(s) equipamento(s) está(ão) instalado(s), ou o proprietário não for localizado; (iii) sobrevierem danos ao(s) equipamento(s) cedido(s) em **COMODATO**, seja por ação do tempo ou casos fortuitos ou de força maior, atos de vandalismo ou furto; fica o **ASSINANTE** obrigado a reparar os danos e prejuízos causados à **UPNET**, conforme previsto no item 7.16.1.

17. – Caberá ao **ASSINANTE** indenizar integralmente a **UPNET** por custos diretos ou indiretos, gastos, perdas ou obrigações assumidas devido ao não cumprimento, por parte do **ASSINANTE**, de suas obrigações.
18. – O **ASSINANTE** deverá comunicar imediatamente à **UPNET**, através do Serviço de Atendimento a Clientes (SAC) qualquer problema que identificar nos **SERVIÇOS** objetos deste Contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
19. – O **SUORTE TÉCNICO** a ser prestado pelo Serviço de Atendimento ao Cliente ao **ASSINANTE** terá somente o objetivo de auxiliá-lo em:
  - a) Solução de problemas relacionados à **CONEXÃO** e ao **ACESSO** à Internet, configuração do navegador MS Internet Explorer e leitor de e-mails MS Outlook Express referente às contas de correio eletrônico cadastradas nos servidores da **UPNET**;
  - b) Ferramentas disponibilizadas pela **UPNET** para acesso aos **SERVIÇOS** contratado (ex.: Webmail);
  - c) Manutenção de senhas necessárias ao acesso aos **SERVIÇOS** contratados;
  - d) Cadastro (esclarecimentos ao **ASSINANTE**).
20. – O **ASSINANTE** deverá possuir meios para efetuar ligações telefônicas para o Serviço de Atendimento ao Cliente sempre que necessitar de atendimento. Para atendimento prestado pelo **SUORTE TÉCNICO**, o **ASSINANTE** deve ter acesso e estar em frente ao computador que receberá a manutenção, conectado à **REDE**.
21. – A conduta do **ASSINANTE**, no seu contato com os atendentes e técnicos do Serviço de Atendimento ao Cliente da **UPNET** não será ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa, prejudicial ou injuriosa, nem discriminatória em relação a gênero, raça, cor, credo ou nacionalidade, podendo a **UPNET** encerrar imediatamente o atendimento e proceder com a rescisão deste Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.
22. – A **UPNET** não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao Serviço de Atendimento ao Cliente, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.
23. – A **UPNET** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **ASSINANTE** ou a terceiros pela não implementação; pela implementação parcial; ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas apresentadas pelo **ASSINANTE**.
24. – A abertura de Ordem de Serviço para manutenção dos **SERVIÇOS** no local de instalação fica a critério único e exclusivo do Serviço de Atendimento ao Cliente da **UPNET**, que irá avaliar, durante o atendimento ao **ASSINANTE**, a necessidade de tal procedimento. As visitas técnicas para atendimento da Ordem de Serviço, independente do motivo, são realizadas de segunda à sexta-feira, em horário comercial, sendo necessária a presença do **ASSINANTE**, ou de pessoa maior de idade que o represente, no local de instalação.
  - 24.1. – Na hipótese de mobilização de técnicos ao local de instalação dos **SERVIÇOS**, e constatado que não existiam falhas nos **SERVIÇOS** prestados, tal fato acarretará na cobrança do valor referente à visita de assistência técnica, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente junto a **UPNET** do valor vigente à época.
  - 24.2. – A visita técnica está condicionada à adimplência financeira do **ASSINANTE**. Em caso de inadimplência superior a 05 (cinco) dias do vencimento da fatura/cobrança, não poderá ser aberta pelo Serviço de

Atendimento ao Cliente a OS (Ordem de Serviço) para realização da visita técnica até que seja(m) saldada(s) a(s) pendência(s) financeira(s).

- 24.3. – Fica a critério da **UPNET** realizar a visita técnica caso o **ASSINANTE** permaneça inadimplente quando o prazo de atendimento da OS alcançar o 5º (quinto) dia de atraso no pagamento da fatura/cobrança. Por garantia, o **ASSINANTE** deverá providenciar, o mais breve possível, a quitação da(s) pendência(s) financeira(s).
25. – As Ordens de Serviço (OS) terão prazo máximo de atendimento determinado pelo **PLANO DE SERVIÇO** contratado, cujo início se dará a partir da comunicação formal do **ASSINANTE** recebida pelo Serviço de Atendimento ao Cliente.
26. – Os serviços de visita técnica a serem prestados ao **ASSINANTE** ocorrerão em horário comercial e terão somente o objetivo de auxiliá-lo em:
  - a) Solução de problemas relacionados à **CONEXÃO** e ao **ACESSO** à Internet;
  - b) Instalação, manutenção, mudança de local, troca e retirada dos equipamentos cedidos em **COMODATO** pela **UPNET**.
27. – A **UPNET** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **ASSINANTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.
28. – A **UPNET** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **ASSINANTE**, decorrentes ou não do uso da **CONEXÃO**, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento.
29. – O **ASSINANTE** compromete-se a manter atualizado em seu cadastro sua conta de correio eletrônico, que poderá ser uma das contas disponibilizadas pela **UPNET** ou de qualquer outro domínio ou provedor, desde que esta conta seja válida e ativa, para que sejam enviadas mensagens conforme sub-item (iii) do item 3.7 da Cláusula Terceira. O **ASSINANTE** responsabiliza-se por verificar periodicamente o conteúdo das mensagens, não deixando de fazê-lo pelo menos a cada 05 (cinco) dias. As mensagens enviadas pela **UPNET** servirão como notificação ao **ASSINANTE**.
30. – O **ASSINANTE** reconhece como seu dever, respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

## **CLÁUSULA OITAVA – DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS, PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

1. – Pela prestação dos **SERVIÇOS** descritos neste Contrato, o **ASSINANTE** pagará a **UPNET** o valor correspondente ao **PLANO DE SERVIÇO** contratado, conforme o **TERMO DE ADESÃO** e a **TPS**, onde constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.
  - 1.1. – O **PLANO DE SERVIÇO** vinculado ao **TERMO DE ADESÃO** discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

- 1.2. – No **PLANO DE SERVIÇO** constará ainda o valor a ser pago pelo **ASSINANTE** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação.
2. – As mensalidades serão sempre devidas a períodos do primeiro ao último dia de cada mês calendário e com vencimento no mês subsequente, dentre as datas disponibilizadas pela **UPNET** no **TERMO DE ADESÃO**, sendo que a primeira mensalidade será calculada *pró-rata die* pelo período entre a data da ativação dos **SERVIÇOS** e data final do primeiro mês.
3. – Os valores dos **PLANOS DE SERVIÇOS** estabelecidos na **TPS** poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses de contrato entre **ASSINANTE** e **UPNET**, com base na variação do IGP-M divulgado pela FGV do período contado a partir do mês de contratação dos **SERVIÇOS**. A comunicação do reajuste será feita ao **ASSINANTE** por e-mail com prazo de antecedência de 30 (trinta) dias ao da sua vigência.
4. – A **UPNET** tornará disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição dos **SERVIÇOS**, entre as quais modificações quanto à **BANDA** e ao **PLANO DE SERVIÇO** contratado.
- 4.1. – A **UPNET** não será obrigada a efetuar o desconto se a degradação ou interrupção dos **SERVIÇOS** ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio **ASSINANTE**, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **UPNET**.
5. – O pagamento dos valores acordados poderá ser feito por boleto bancário ou por qualquer outra forma de pagamento que for previamente oferecida pela **UPNET**, devendo o **ASSINANTE** optar dentre as formas de pagamento e datas de vencimento oferecidas no momento da contratação.
6. – A falta ou não recebimento de boleto bancário não exime o **ASSINANTE** do pagamento de sua mensalidade até a data de vencimento. Nesse caso, o **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **UPNET** pelo seu Serviço de Atendimento ao Cliente, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do boleto bancário, ou ainda, a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês corrente, poderá obter a 2ª (segunda) via online do boleto bancário através do site [www.upnettelecom.com.br](http://www.upnettelecom.com.br)
7. – O não pagamento da taxa de adesão, das mensalidades e quaisquer outros valores devidos faturados pela **UPNET** ao **ASSINANTE** até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao **ASSINANTE**:
- Multa equivalente a R\$2,00 (dois reais) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor do débito;
  - Atualização monetária do valor devido, calculada desde o dia seguinte ao do vencimento, até a data do efetivo pagamento, pela variação do IGP-M do período;
  - Além dos encargos moratórios, o **ASSINANTE** estará sujeito, ainda, ao bloqueio parcial ou total dos **SERVIÇOS** objeto do presente Contrato, sem prévio aviso, nas seguintes situações: (i) imediatamente após o vencimento da data limite para pagamento da taxa de adesão, conforme disposto na Cláusula 2.1.1 e seus sub-itens; (ii) a partir de 10 (dez) dias corridos de inadimplência de mensalidades ou outros valores devidos; sem prejuízo ainda, em ambas situações, da exigibilidade dos débitos, da continuidade de tarifação dos **SERVIÇOS** e de demais encargos contratuais, ficando o restabelecimento dos **SERVIÇOS**, no prazo de 01 (um) dia útil, condicionado a comprovação efetiva

do pagamento pelo **ASSINANTE** do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, juros de mora e encargos financeiros que porventura existirem.

d) Cancelamento da prestação dos **SERVIÇOS** a partir de 45 (quarenta e cinco) dias da data do vencimento, com a conseqüente retirada nas instalações do **ASSINANTE** dos equipamentos de propriedade da **UPNET**, quando aplicável. No caso de rescisão contratual dentro da vigência de **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE**, sem prejuízo das sanções previstas nos demais sub-itens do item 8.8, ao **ASSINANTE** será aplicada a multa por rescisão antecipada da **FIDELIDADE**, prevista no item 9.4 e seu sub-item da Cláusula Nona, e no **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**.

e) Inserção do nome do **ASSINANTE** em cadastro de órgãos de proteção ao crédito, tais como o SERASA e o SPC, independente de prévia notificação, caso o atraso no pagamento dos **SERVIÇOS** seja superior a 30 (trinta) dias.

f) Pagamento de honorários advocatícios e de cobrança, quando enviados para escritório de cobrança.

8. – O **ASSINANTE** em débito não poderá contratar novos serviços da **UPNET**, até a completa liquidação da dívida.
9. – A ocorrência de bloqueio e/ou suspensão dos **SERVIÇOS** motivados por descumprimento contratual, ou por inadimplência do **ASSINANTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação ao **ASSINANTE** referente ao período de bloqueio e/ou suspensão, que continua obrigado ao cumprimento dos termos contratuais, inclusive dos pagamentos avençados.
10. – A conta não contestada a **UPNET** através de seu Serviço de Atendimento ao Cliente em até 10 (dez) dias após seu vencimento se reveste de caráter de dívida líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial, podendo a **UPNET** transformá-la em duplicata de serviços.
  - 10.1. – A partir da ciência do pedido de contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **UPNET** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.
  - 10.2. – Enquanto a contestação do débito estiver sendo analisada pela **UPNET**, será realizada a suspensão da exigibilidade do débito contestado pelo **ASSINANTE**. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **UPNET**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa.
  - 10.3. – A **UPNET** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito, mediante notificação via telefone ou e-mail.
    - 10.3.1. – Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.
    - 10.3.2. – Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **UPNET** se compromete a conceder na fatura subseqüente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.
    - 10.3.3. – Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.
11. – O **ASSINANTE** também ficará obrigado ao pagamento de taxas (cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente junto à **UPNET** do valor vigente na

época), correspondentes aos seguintes serviços:

a) Mudança de endereço do **ASSINANTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da

**UPNET**;

b) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **ASSINANTE**;

c) Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos **SERVIÇOS**, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **ASSINANTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **ASSINANTE** ou de terceiros, ou ainda na ausência do **ASSINANTE** ou pessoa maior de idade que o represente no local da instalação para receber os técnicos;

d) Retirada de equipamentos, caso o **ASSINANTE** tenha anteriormente negado o acesso da **UPNET** às suas dependências;

## **CLÁUSULA NONA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

1. – O presente Contrato, salvo quando **PLANO DE SERVIÇO** previr **FIDELIDADE**, vigorará por prazo indeterminado, a contar da data de ativação dos **SERVIÇOS**, podendo ser rescindido por qualquer das partes, a qualquer tempo e sem ônus, mediante recebimento pela outra parte de notificação formal, com prazo para desativação dos **SERVIÇOS** de até 24 (vinte e quatro) horas.

1.1. – A **UPNET** não cobra multa rescisória de contratos pactuados por prazo indeterminado.

1.2. – Na hipótese do **ASSINANTE** optar pelo **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE** dos **SERVIÇOS** ora contratados, nos moldes da Cláusula Sexta, o referido contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data de ativação dos **SERVIÇOS**, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado findo este primeiro período.

2. – No caso de rescisão contratual requerida pelo **ASSINANTE** dentro da vigência de **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE**, será cobrado pela **UPNET**, no ato da rescisão, multa rescisória a título de ressarcimento pelos investimentos feitos pelo último em infraestrutura, além da concessão de descontos e outros benefícios, para prestação dos **SERVIÇOS** ora contratados.

3. – O presente Contrato também poderá ser rescindido:

a) Pela **UPNET**, quando da impossibilidade de oferecer os **SERVIÇOS** com a qualidade mínima contratada no endereço informado no ato da contratação e no local onde os equipamentos cedidos em **COMODATO** foram instalados, sem ônus para qualquer uma das partes. Na hipótese de vigência do **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE**, a **UPNET** deverá ressarcir proporcionalmente ao **ASSINANTE** o valor da taxa de adesão pago conforme **PLANO DE SERVIÇO** contratado, de acordo com a quantidade de meses restantes para o vencimento do Contrato com **FIDELIDADE**. O cálculo para apuração deste valor será: o valor pago pela adesão ao **PLANO DE SERVIÇO** dividido pelo número de meses do Contrato, vezes o número de meses restantes para o vencimento do Contrato. Fórmula para obter o valor a ser restituído:  $(A:B \times C=D)$ , onde "A" é o valor pago pela adesão, "B" o prazo de duração do Contrato, "C" o número de

meses restantes para o vencimento do Contrato e "D" é o valor a ser ressarcido pela **UPNET** ao **ASSINANTE**. Este item refere-se somente aos primeiros 12 meses de Contrato.

b) Pela **UPNET**, no caso de descumprimento de quaisquer das obrigações contratuais, legais e regulamentares, pelo **ASSINANTE**.

c) Pela **UPNET**, em caso de débitos em atraso a partir de 45 (quarenta e cinco) dias por parte do **ASSINANTE**. No caso de **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE**, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos, da continuidade de tarifação dos **SERVIÇOS** e de demais encargos contratuais até a data efetiva da rescisão, será aplicada ao **ASSINANTE** a multa rescisória prevista no item 9.4 e seu sub-item, bem como as penalidades previstas no **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**.

d) No caso de falência, concordata ou distrato social de qualquer das partes.

e) Em virtude da extinção da autorização da **UPNET** para prestação de **SCM**.

f) Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da **ANATEL**.

g) Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade dos **SERVIÇOS**.

h) Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas.

i) Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

j) Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos **SERVIÇOS** se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

4. – O **ASSINANTE** obriga-se à devolução do(s) equipamento(s) em **COMODATO** fornecido(s) pela **UPNET** quando da rescisão do Contrato, independentemente de seu motivo, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos ao da rescisão do Contrato.

4.1. – A **UPNET** realiza uma única tentativa de retirada do(s) equipamento(s) cedido(s) em **COMODATO**, no prazo estipulado no item 9.4, no qual o **ASSINANTE** obriga-se a deixá-lo(s) à inteira disposição da **UPNET**, independente de dia e horário.

4.2. – Excedendo o prazo estipulado para devolução ou sendo infrutífera a tentativa de retirada do(s) equipamento(s) em **COMODATO**, por qualquer motivo exceto os de força maior, o **ASSINANTE** autoriza a **UPNET** a proceder a cobrança imediata do valor atualizado do(s) equipamento(s), a título de ressarcimento, sendo passível das sanções previstas no item 8.8 da Cláusula Oitava.

4.3. – A devolução do(s) equipamento(s) cedido(s) em **COMODATO** pelo **ASSINANTE** com contrato rescindido não o desobriga, em qualquer hipótese, do pagamento das mensalidades e quaisquer outros valores faturados pela **UPNET**.

5. – A rescisão ou extinção do presente Contrato por qualquer modo, acarretará:

5.1. – A imediata interrupção dos **SERVIÇOS** contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **UPNET**.

5.2. – A perda pelo **ASSINANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **UPNET** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

1. – O **ASSINANTE** deverá, no ato da assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, apresentar documentação de seus representantes legais para assumir obrigações em nome de pessoa jurídica e/ou documento pessoal válido para comprovar que o **ASSINANTE** é efetivamente quem diz ser.
2. – A suspensão dos **SERVIÇOS** solicitada pelo **ASSINANTE**, durante a vigência do **PLANO DE SERVIÇO** com **FIDELIDADE**, será entendida como desistência da **FIDELIDADE**, sendo passível de cobrança de multa rescisória.
3. – Durante o período de suspensão dos **SERVIÇOS** solicitada pelo **ASSINANTE**, assim como para sua efetivação e para o restabelecimento dos **SERVIÇOS**, não haverá cobrança de mensalidade ou outras taxas pela **UPNET**, salvo o faturamento do período compreendido entre o primeiro dia do mês da solicitação e o dia da suspensão dos **SERVIÇOS**, em que será emitida mensalidade calculada *pró-rata die*.
4. – O(s) equipamento(s) cedido(s) em regime de **COMODATO** pela **UPNET** permanecerão sob a guarda do **ASSINANTE** sendo este último o único responsável pela sua segurança e integridade, conforme conforme artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro.
5. – Havendo inadimplência de valores faturados pela **UPNET** ao **ASSINANTE**, não será efetivado o restabelecimento dos **SERVIÇOS**, e o **ASSINANTE** estará sujeito à rescisão do presente Contrato.
2. – A omissão ou tolerância por qualquer das partes em exigir o estrito cumprimento dos termos ou condições deste Contrato, não constituirá novação ou renúncia dos direitos aqui estabelecidos, os quais poderão ser exercidos plena e integralmente a qualquer tempo, conforme autoriza a legislação civil.
3. – As disposições deste Contrato, seus Anexos, **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO** da **TPS**, refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.
4. – As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **UPNET** entender necessárias para atualizar os **SERVIÇOS** objetos do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela **ANATEL**.
5. – A **UPNET** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato.
6. – Este instrumento obriga as partes ou, na sua falta, seus herdeiros e sucessores, ao cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

## **CLÁUSULA ONZE – DO FORO**

11.1 – As partes elegem o foro da cidade de Limeira - Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, renunciando outro por mais privilegiado que seja.

Limeira/SP, 08 de Maio de 2.020.

**UPNET PROVEDOR DE ACESSO E TELECOMUNICACOES LTDA - ME**