

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Pelo presente instrumento, de um lado APN Networks LTDA., empresa situada em Goiânia, GO, Rua C-143, QD. 336, Lote 13, Jardim América, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 07.895.690./0001-33, devidamente representada nos termos de seu contrato social/estatuto ("APN - PROCESSAMENTO DE DADOS E SOLUÇÕES EM INTERNET LTDA-ME") e, de outro lado, o cliente, devidamente identificado e qualificado no "ITEM 15 (TERMO DE ADESÃO)", neste contrato denominado "ASSINANTE";

Considerando que:

- (a) a PRESTADORA presta serviços de provimento de acesso à Internet e que o ASSINANTE deseja contratar os serviços de provimento de acesso à Internet prestados pela PRESTADORA;
- (b) o serviço de provimento de acesso à Internet se encontra submetido a estas condições gerais de contratação de serviços de acesso à Internet ("Disposições Gerais");
- (c) quando a contratação for realizada verbalmente, por telefone, a não manifestação do CLIENTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias contados da data de instalação do(s) serviço(s) ora contratado(s), será interpretada como concordância e aceitação de todos os termos e condições deste Contrato, que encontra-se disponível no endereço eletrônico <http://www.apn.com.br/contrato.jsp>, ficando neste caso, dispensado o uso do "ITEM 15 (TERMO DE ADESÃO)".

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

1. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1. A PRESTADORA prestará serviço de provimento de acesso à Internet aos ASSINANTES que firmarem o presente "TERMO DE ADESÃO AOS SERVIÇOS".

1.2. O ASSINANTE optará no ITEM 15 ("TERMO DE ADESÃO"), por um dos pacotes de serviços disponibilizados comercialmente pela PRESTADORA, a forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança.

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

1.4. A PRESTADORA poderá fornecer um IP válido e dinâmico, com ou sem NAT nos planos RESIDENCIAL, CONDOMÍNIOS e RURAL.

1.4.1 A PRESTADORA fornecerá um ou mais IP(s) válido e estático nos planos CORPORATIVOS, COMERCIAIS e EVENTOS, dependendo do acordado.

1.4.2 O ASSINANTE deverá se conectar a rede da PRESTADORA utilizando a tecnologia VPN PPTP e autenticação via WEB/NAT para planos CONDOMÍNIOS e PPPOE para os demais planos.

2. OBJETO

O objeto do presente instrumento consiste na prestação de serviços de provimento de acesso à Internet, pela PRESTADORA, aos ASSINANTES que solicitarem o serviço através das formas comerciais disponibilizadas pela PRESTADORA, com a contrapartida do pagamento de taxa de adesão e mensalidades pelo ASSINANTE, nas condições aqui estabelecidas.

3. Dos Direitos e Obrigações da Prestadora (Resolução 614/2013 Anatel.).

Art. 41. Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

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

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

§ 2º As relações entre a prestadora e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Art. 42. Quando uma prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de SCM ou de prestadoras 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 prestadora contratante.

Art. 43. A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

Art. 45. A prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora 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 deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º A prestadora 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. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

- VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- VII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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;
- 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 técnico comprovada;
- X - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 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.

Art. 50. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

Art. 53. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

3.1 DIREITOS DA PRESTADORA

3.1.1 A **PRESTADORA** poderá rescindir o presente Contrato, sem prévia comunicação ao **ASSINANTE**, quando:

- (i) as instalações do **ASSINANTE** não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas neste Contrato;
- (ii) o **ASSINANTE** conectar ao Backbone da **PRESTADORA** equipamentos sem homologação/certificação dos órgãos competentes;
- (iii) o **ASSINANTE** utilizar indevidamente o Backbone da **PRESTADORA**;
- (iv) o **ASSINANTE** infringir a legislação e/ou as normas técnicas aplicáveis;
- (v) a conexão de equipamentos do **ASSINANTE** puder causar danos ao Backbone da **PRESTADORA**.
- (vi) Inviabilidade/capacidade TÉCNICA futura (Art. 47 Res. 614/2013 Anatel).

4. OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA E PARAMETROS DE QUALIDADE

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

4.1.1. 90% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção, exceto para o serviço Banda IP, LAN to LAN e VPN(Corporativo).

4.1.2. Velocidade contratada, expressada em kilobits por segundo.

- (a) 30% para assinantes residenciais (Plano Residencial).
- (b) 30% para assinantes de condomínios verticais (Plano Condomínio).
- (c) 30% para assinantes empresarial (Plano Empresarial).
- (d) 10% para assinantes rurais (Plano Rural).

4.1.3 Parâmetros extras de qualidade exclusivo do serviço Banda IP, LAN TO LAN e VPN (Corporativos).

4.1.3.1 Latência média dentro da rede APN igual ou inferior a 30ms. (entre dois pontos quaisquer da rede APN).

4.1.3.2 Perda de pacotes igual ou inferior a 3%.

4.1.3.3 96% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção.

4.1.3.4 de 50% a 99,99% na garantia dependendo do serviço contratado.

4.1.3.5 Banda IP simétrica dependendo do serviço contratado.

4.1.3.6 IPs válidos: de 01 até 128, dependendo do serviço contratado.

4.1.4 Parâmetros do serviço VPN Ponto-a-Ponto e VPN Ponto-Multi-Ponto

4.1.4.1 Latência média dentro da rede APN igual ou inferior a 30ms. (entre dois pontos quaisquer da rede APN).

4.1.4.2 Perda de pacotes igual ou inferior a 3%.

4.1.4.3 96% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção.

4.1.4.4 de 50% a 99,99% na garantia dependendo do serviço contratado.

4.1.4.5 Banda simétrica.

4.1.4.6 Serviço disponibilizado em OSI layer 2 ou OSI layer 3 dependendo do serviço contratado.

4.2. A garantia acima está sujeita à configuração mínima do computador do **ASSINANTE**. Caso este não atenda aos requisitos mínimos de configuração estabelecidos disponíveis no site www.apn.com.br, a **PRESTADORA** não será responsável por garantir os índices de qualidade descritos no item 4.1 deste Contrato. A medição da velocidade será efetuada sempre pelo o site <http://simet.nic.br> (100% independente e operado a cargo do NIC.br) utilizando o servidor de Goiânia, Goiás ou o servidor da cidade mais próxima do ponto de acesso do assinante. As velocidades informadas nos planos são as máximas possíveis de acordo com a versão do produto, e não representam diretamente a velocidade típica do serviço, que varia de acordo com vários fatores alheios ao controle da **PRESTADORA**, tais como: congestionamento da Internet, rede interna do assinante (roteadores, WIFI), configuração do computador, capacidade dos websites que o **ASSINANTE** acessa etc.

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

4.4. A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, força maior, intrusão nas instalações, configuração da placa de rede do(s) equipamento(s) do **ASSINANTE** não compatível com as instruções determinadas pela **PRESTADORA** ou qualquer problema de hardware ou software no equipamento do **ASSINANTE**.

4.6. A **PRESTADORA** poderá interromper a prestação do serviço sob exigência da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), não se responsabilizando assim, pelos danos ou ônus causados aos **ASSINANTES** ou terceiros.

5. LIMITAÇÕES DA RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

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

5.2. Em nenhuma circunstância, a **PRESTADORA** será responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, lucros cessantes, perdas, danos ou despesas relacionados, direta ou indiretamente com a conexão do **ASSINANTE** com sites de terceiros, ou com relação a qualquer falha de desempenho, erro, interrupção ou defeito, vírus ou falha da linha ou do sistema, como também quanto à performance da rede de terceiros.

5.3. A **PRESTADORA** não tem obrigação de controlar, e não controla, o conteúdo e natureza das informações transmitidos, difundidos ou postos à disposição de terceiros pelo **ASSINANTE** através dos serviços compreendidos no objeto do presente contrato. Não obstante, a **PRESTADORA** se reserva o direito de impedir, a qualquer momento e sem aviso prévio, por iniciativa própria ou a pedido de terceiro, a transmissão ou difusão dos conteúdos postos a disposição de terceiros pelo **ASSINANTE**, que infringirem as disposições do presente contrato e da legislação em vigor.

5.4. A **PRESTADORA** não é responsável pela instalação, manutenção, configuração ou reparação do(s) computador(es), roteador(es), access point(s), tablets, palm tops, celulares ou outros equipamentos de propriedade do assinante, cabendo ao mesmo a responsabilidade do funcionamento de seus bens.

5.5. Dentro do domicílio do assinante A **PRESTADORA** é responsável somente pela a conexão; o perfeito funcionamento do(s) computador(es) e outros equipamentos do assinante é de inteira responsabilidade do mesmo. Sempre que necessário a **PRESTADORA** enviará um técnico para certificação do perfeito funcionamento da conexão, será cobrada taxa de visita técnica em caso de visita improdutiva (quando o técnico da **PRESTADORA** vai ao local do assinante onde está instalado o serviço e não constata nenhum problema técnico).

5.6 O sistema de Acesso sem fio (WI-FI), caso o **ASSINANTE** opte por utilizar, é de exclusiva responsabilidade do mesmo nas seguintes condições:

(a) O assinante deverá possuir ou adquirir seu próprio equipamento (roteador WIFI) compatível com a tecnologia 802.11b/g/n (WI-FI) com autenticação VPN PPTP. A instalação e configuração do mesmo são de responsabilidade do assinante, vide item 5.4 e 5.5.

5.7 Em caso de interrupção no fornecimento do serviço, o mesmo será restabelecido após a abertura de chamado técnico na central de atendimento da **PRESTADORA** em até:

- | | |
|--|----------------------|
| (a) 24 horas úteis a partir da solicitação de reparo. | (Plano Residencial). |
| (b) 24 horas úteis a partir da solicitação de reparo. | (Plano Condomínio). |
| (c) 12 (Capital), 36 (Interior) horas úteis a partir da solicitação de reparo. | (Plano Comercial). |
| (d) 72 horas úteis a partir da solicitação de reparo. | (Plano Rural). |
| (e) 08 horas (Capital), 36 horas (Interior) horas úteis a partir da solicitação de reparo. | (Plano Corporativo). |

5.8 Caso haja necessidade de manutenção e/ou melhorias na rede por parte da **PRESTADORA**, as interrupções acima de 8 horas serão comunicadas ao **ASSINANTE** com antecedência.

6. Dos Direitos e Deveres dos Assinantes (Resolução 614/2013 Anatel).

Art. 56. O assinante do SCM têm 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 seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- V - à inviolabilidade e ao sigilo 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 deste Regulamento;
- 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 nº 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 Prestadora;
- XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;
- XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, 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 Prestadora, 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.

Art. 57. Constituem deveres dos assinantes:

- I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; II - preservar os bens da Prestadora 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 Prestadora, quando for o caso;
 - V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
 - VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;
 - e,
 - VII - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
- DOS PRAZOS DE PERMANÊNCIA (Resolução 614/2013 Anatel).

Art. 70. A Prestadora do SCM pode oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados à Prestadora por um prazo mínimo.

§ 1º O Assinante pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela Prestadora.

§ 2º No caso de desistência dos benefícios por parte do Assinante antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, pode existir multa de rescisão, justa e razoável, devendo ser proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Assinante. § 3º O tempo máximo para o prazo de permanência é de doze meses.

§ 4º A informação sobre a permanência a que o Assinante está submetido, caso opte pelo benefício concedido pela Prestadora, deve estar explícita, de maneira clara e inequívoca, no instrumento próprio de que trata o § 6º deste artigo. § 5º Deve haver sempre a opção de contratar o SCM sem benefício, a preços justos e razoáveis.

§ 6º Os benefícios referidos no caput devem ser objeto de instrumento próprio, firmado entre a Prestadora e o Assinante.

§ 7º A Prestadora deve fazer constar, no instrumento de que trata o § 6º deste artigo, o valor da multa em caso de rescisão, a cada mês de vigência do prazo de permanência, de forma clara e explícita.

7. COMPLEMENTAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

7.1. Efetuar os pagamentos no prazo estabelecido no ITEM 15 ("**TERMO DE ADESÃO**"), sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso. Fica certo que, em caso de inadimplência financeira do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá inscrever o **ASSINANTE** em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA e o SPC (Serviço de Proteção ao Crédito).

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

7.3. Possuir conhecimentos para que possa utilizar e entender o serviço de acesso a internet.

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

7.5. Não utilizar o acesso disponibilizado pela **PRESTADORA** para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente daquele originalmente destinado, tais como, mas sem limitação: envio de vírus, SPAMS e demais atividades não autorizadas.

7.6. Indenizar a **PRESTADORA** relativamente a quaisquer demandas provenientes da má-utilização dos serviços.

7.7. Permitir que os empregados, agentes, contratados e/ou representantes da **PRESTADORA**, desde que devidamente credenciados, tenham acesso ao local onde está sendo prestado o serviço, sob pena de ser considerado responsável pelas conseqüências oriundas da obstrução ou atraso em tal acesso.

7.8. Isentar a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos em razão de incorreta utilização dos serviços, incluindo, mas não se limitando a: incorreta instalação dos softwares necessários à utilização dos serviços e responder pelos danos de qualquer natureza que vier a causar em razão da conexão de seu computador à Internet.

7.9. Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados localizados em seu computador e/ou dispositivos pessoais, preservando-se contra a perda de dados, invasão de sistema e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **PRESTADORA**, na ocorrência das referidas hipóteses.

7.10. O **ASSINANTE** não deverá revelar a senha fornecida pela **PRESTADORA** para a prestação dos serviços a quaisquer terceiros. Na hipótese de extravio de sua senha pessoal e intransferível, o **ASSINANTE** deverá informar imediatamente a **PRESTADORA**, sob pena de responder pelos danos causados em função do extravio, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada à **PRESTADORA** pelo uso indevido da senha.

7.11. Considerando que o conteúdo virtual existente nos sites, incluindo, mas não se limitando, às imagens, textos e áudio, são protegidos pela legislação específica do país de origem, além da legislação brasileira, tratados e convenções internacionais que objetivam tutelar a propriedade intelectual e os direitos autorais, ao **ASSINANTE** não são autorizadas quaisquer outras utilizações do conteúdo, que não as previstas nos sites. Veda-se, em especial, a cópia, retransmissão ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, caracterize violação a direitos de propriedade intelectual ou de autoria, dentre outros.

7.12. O **ASSINANTE**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

7.13. O **ASSINANTE** obriga-se a respeitar as normas do Comitê Gestor de Internet disponíveis no site www.cg.org.br e as Políticas de Uso Aceitável divulgadas pela **PRESTADORA** em seu website www.apn.com.br, sob pena de ter o contrato rescindido e arcar com as penalidades previstas no presente para inadimplemento contratual.

7.14. Cabe ao **ASSINANTE** a obrigação de comunicar à **PRESTADORA** tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao **ASSINANTE** comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico para contato.

7.15. No ato da adesão, o **ASSINANTE**, expressamente autoriza a **PRESTADORA** a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da **PRESTADORA**, mediante o que, o **ASSINANTE** passará a ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções da **PRESTADORA** ou de outras EMPRESAS, ressalvando-se, a qualquer tempo, o direito do **ASSINANTE**, que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de Relacionamento da **PRESTADORA** e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

7.16. Cabe ao **ASSINANTE** fazer cópia integral (backup) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para precaver-se da possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do **ASSINANTE**.

7.17. Ao **ASSINANTE** compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **ASSINANTE**.

8. AQUISIÇÃO OU COMODATO DOS EQUIPAMENTOS.

8.1. Os equipamentos (Rádio, antena, conectores, roteadores e suporte da antena) serão cedidos ao **ASSINANTE** em regime de comodato (empréstimo a título gratuito), conforme disponibilidade da **PRESTADORA**, conforme a modalidade dos planos disponíveis e discriminados no ITEM 15 ("**TERMO DE ADESÃO**").

8.2. São os equipamentos (Rádio, antena, conectores, roteadores e suporte da antena) que conectados à rede de cabos possibilitam o acesso à internet, Banda IP (Corporativo) e VPN, motivo pelo qual estes se tornam imprescindíveis para a fruição dos serviços ora contratados.

8.3. O **ASSINANTE** poderá optar por: receber todos os equipamentos supracitados da própria **PRESTADORA**, na forma de comodato especificado no ITEM 15 ("**TERMO DE ADESÃO**") ou optar pela aquisição dos equipamentos (Rádio, antena, conectores, roteadores e suporte da antena) de terceiros, caso em que deverá comprar equipamentos compatíveis com o sistema utilizado pela **PRESTADORA** ou ainda já possuir os equipamentos compatíveis com o sistema da **PRESTADORA**.

8.4. No caso de comodato a **PRESTADORA** é a legítima proprietária dos equipamentos objeto do comodato, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver à **PRESTADORA** os equipamentos cedidos, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de indenizar a **PRESTADORA**. O valor da indenização a ser pago, corresponderá ao preço de equipamentos similares na data do cancelamento.

8.5. Ainda em se tratando de equipamentos cedidos em regime de comodato, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, na forma dos artigos 579 a 585 e 627 a 646 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, mediante visita desta previamente agendada com o **ASSINANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio do aludido dos equipamentos, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

8.6. Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela **PRESTADORA**, no mesmo prazo disposto no item 8.4, ou de recusa na devolução, fica facultado à **PRESTADORA** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

9. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES.

9.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o **ASSINANTE** deverá pagar a **PRESTADORA** a quantia correspondente ao Plano de Acesso contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no ITEM 15 ("**TERMO DE ADESÃO**").

9.2. A forma de pagamento do serviço será optada pelo **ASSINANTE** e especificada no ITEM 15 ("**TERMO DE ADESÃO**").

9.3. O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de Preços da **PRESTADORA** vigente no ato da sua respectiva solicitação.

9.4. O reajuste da Tabela de Preços da **PRESTADORA** ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base. Sem prejuízo do disposto acima, as partes esclarecem que (a) caso sejam revogadas as restrições hoje existentes para revisão de preços em contratos particulares de forma a permitir a revisão de preços antes do decurso do prazo de 12 meses; e (b) caso ocorram mudanças nas práticas econômicas do país, tais como, sem limitação, aumento dos custos dos insumos, criação, extinção ou majoração de tributos, a **PRESTADORA** poderá também reajustar o preço acordado entre as Partes, visando a manter o equilíbrio econômico-financeiro deste.

9.5. O reajuste a que se refere a cláusula 9.4. dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo **ASSINANTE** e pela variação do índice IGP-M. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da **PRESTADORA**.

9.6. Quaisquer alterações na carga tributária incidente sobre os Serviços, tais como, mas não se limitando a, instituição de novos tributos, alteração de alíquotas, concessão de isenções, modificação das práticas reiteradamente observadas pelas autoridades fiscais competentes, decisões administrativas e/ou judiciais ou modificação na interpretação da legislação tributária aplicável, implicarão aumento ou diminuição dos preços acordados. A **PRESTADORA** divulgará as eventuais alterações nos preços estabelecidos no contrato.

9.7. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo **ASSINANTE**, será cobrada multa de 2% e juros de mora de R\$ 0,03 (três centavos) por dia, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos para a cobrança dos valores devidos.

9.8. Os serviços poderão ser totalmente interrompidos pela **PRESTADORA**, caso o **ASSINANTE** permaneça inadimplente no tocante à obrigação de pagamento por mais de 05 (cinco) dias seqüenciais. Após 15 dias de inadimplência do **ASSINANTE**, o presente contrato será rescindido. Após 45 dias de inadimplência, fica facultado à **PRESTADORA** a inscrição do **ASSINANTE** em cadastros de inadimplentes reconhecidos, nos termos do cláusula 7.1 do presente instrumento, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da **PRESTADORA**.

10. TAXA DE ADESÃO E RELIGAMENTO

10.1. Como forma de pagamento devido à implantação do serviço, A **PRESTADORA** cobrará uma taxa de adesão. O valor da referida taxa constará expressamente no ITEM 15 ("**TERMO DE ADESÃO**"), sob a denominação de "TAXA DE ADESÃO".

10.2. A **PRESTADORA** interromperá a prestação dos serviços em caso de inadimplência superior a 05 (cinco) dias, ficando sob responsabilidade do **ASSINANTE** o pagamento de uma taxa para reabilitação do serviço no valor de R\$ 10,00. A **PRESTADORA** se reserva o direito de alterar o valor da TAXA DE RELIGAMENTO a qualquer momento desde que avise o **ASSINANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência.

11. VIGÊNCIA E RESCISÃO

11.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado.

11.2. As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa. No entanto, a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por e-mail, carta ou telefone, de qualquer uma das partes. Tal correspondência deverá ser endereçada à outra Parte por fac-símile, carta ou outro meio de entrega física, com aviso prévio de 7 (sete) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato, devendo o **ASSINANTE** quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento do serviço.

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

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

11.5. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a **PRESTADORA** poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato, que estejam instalados no computador e/ou no endereço do **ASSINANTE** no prazo máximo de 45 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços. Caso o **ASSINANTE** obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a **PRESTADORA** nos valores necessários para reposição dos equipamentos.

11.6. Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela **PRESTADORA**, a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, para adaptá-lo às mudanças da prestação de serviços, sem prejuízo, porém, do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoado anteriormente ao cancelamento ou

alteração. As alterações serão levadas ao conhecimento dos **ASSINANTES**, através de carta a ser enviada pela **PRESTADORA** ou meio eletrônico como e-mail ou publicação no site da **PRESTADORA**.

11.7. Caso o **ASSINANTE** opte pelo benefício de desconto em razão a permanência mínima junto a **PRESTADORA** e decida terminar o contrato antes do término do prazo mínimo a **PRESTADORA** aplicará a multa rescisória nos moldes do Art.43 da Res. 614/2013 da Anatel.

12. NOVAÇÃO

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

13. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

13.1. A **PRESTADORA** poderá, desde que avise o **ASSINANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente Contrato e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes sem a prévia concordância, da outra parte, O **ASSINANTE** poderá ceder o presente contrato, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia pela **PRESTADORA** e que esta seja comunicada com 07 (dias) dias de antecedência.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Plano RESIDENCIAL é o serviço ofertado aos **ASSINANTES** que residem em zonas urbanas e em edificações (casas, sobrados, etc.).

14.2. Plano COMERCIAL é o serviço ofertado aos **ASSINANTES** que necessitam de níveis diferenciados nos parâmetros do ITEM 4.1.2 e 5.7.

14.3. Plano CONDOMÍNIO VERTICAL é o serviço ofertado aos **ASSINANTES** residem em edificações em zonas urbanas que possuem 03 andares ou mais (com autenticação exclusiva em VPN PPTP ou WEB/NAT).

14.4. Plano RURAL é o serviço ofertado aos **ASSINANTES** que residem fora da área ou zona urbana (sítios, chácaras, fazendas, etc...).

14.5. Plano Corporativo (Banda IP, LAN TO LAN,VPN) é o serviço ofertado aos **ASSINANTES** que necessitam de parâmetros de qualidades especiais conforme o item 4.1.3 e 4.1.4.

14.6. Plano VPN Ponto-a-Ponto/Ponto-Multi-Ponto é o serviço ofertado aos **ASSINANTES** que necessitam interligar dois pontos ou mais de suas entidades com parâmetros de qualidades especiais conforme item 4.1.4.

14.7. VIABILIDADE TÉCNICA é a possibilidade de a **PRESTADORA** executar e fruir o serviço aos **ASSINANTES** em um determinado local.

14.8. Endereço MAC é um padrão numérico contido no adaptador de rede do dispositivo (computador) do **ASSINANTE**.

14.9. LOGIN é o conjunto usuário/senha fornecido pela **PRESTADORA** que possibilita 01 dispositivo (computador) **ASSINANTE** acessar a rede.

14.10. A **PRESTADORA** poderá utilizar quaisquer meios tecnológicos para manter a qualidade dentro nos níveis dispostos nos do ITEM 4.1.1, 4.1.2., 4.1.3. e 4.1.4.

14.11. DNS Cachê, HTTP Cachê, Proxy Cachê, Firewall, Autenticação do acesso (PPPOE,PPTP,WEB), Log de acesso, correio eletrônico, gerenciamento de velocidade, priorização de tráfego (QOS), Porta de acesso IP, Alocação de IP válido (AS), suporte ao usuário SCI e PSCI, priorização ao acesso ao sites brasileiros através de transporte direto aos PPT SP e PTT GYN, etc., são tecnologias utilizadas para a complementação da prestação do serviço denominada de serviço de valor adicional (SVA).

14.12. PONTO PRINCIPAL: é o primeiro ponto de acesso aos serviços disponível na residência do **ASSINANTE**;

14.13. PONTOS EXTRA: são os pontos adicionais de acesso ao serviço prestado, independentes e autônomos do principal, instalados, no mesmo endereço, que podem ser por este contratados no ato da adesão ou a qualquer tempo, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço e do acréscimo do valor correspondente na mensalidade.

14.14. O presente contrato se aplica as pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto.

14.15. As informações contidas no ITEM 15 ("**TERMO DE ADESÃO**") vinculam diretamente o **ASSINANTE** aos termos do presente termo.

14.16. O **ASSINANTE** terá atendimento gratuito e especializado pertinente ao serviço prestado, através da Central de Atendimento telefônico da **PRESTADORA** no telefone 62-3250-7600, disponível de forma dos moldes do Art.43 da Res. 614/2013 da Anatel. Constarão nos sites da **PRESTADORA**, nos endereços eletrônicos www.apn.com.br, informações sobre o serviço, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações à rede de suporte e horários de [atendimento](#).

14.17. No caso de dúvidas [com relação](#) ao Serviço de Comunicação Multimídia, o **ASSINANTE** poderá se dirigir à Anatel, cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F, H, Brasília - DF, CEP: 70.070-940, ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br/biblioteca. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331.

14.18. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel: (I) o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (II) a 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) a rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (VI) o número de reclamações contra a prestadora; (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.

14.19 A **PRESTADORA** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento e no sistema operacional, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal ou e-mail, o que será dado pelo **ASSINANTE** por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência

14.20. Fica eleito a 1ª Corte de Conciliação e Arbitragem, sito à rua. 14, nº 50 - 1º Andar - Prédio ACIEG, St. Oeste, em Goiânia - GO, para conhecer das questões que se originarem deste regulamento.

14.21. Os modelos dos equipamentos compatíveis com o sistema da **PRESTADORA** estão disponíveis em www.apn.com.br

15. TERMO DE ADESÃO

Constam todas as informações cadastrais do assinante, bem como forma e condição de pagamento, data para pagamento, plano e valores. Será entregue em mãos pelo o técnico instalador ou consultor.