

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

DO SUMÁRIO DO CONTRATO

SUMÁRIO		PÁGINA(S)
1.	DOS CONTRATANTES	01
2.	DO OBJETO DO CONTRATO	01/02
3.	DOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS FIRMADOS	02
4.	DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS	02/03
5.	DA MENSALIDADE, VIGÊNCIA, PERMANÊNCIA E DEMAIS CONDIÇÕES	03/04/05
6.	DA INADIMPLÊNCIA, COBRANÇA E CONTESTAÇÃO DE DÉBITO	05/06
7.	DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS E EXTINÇÃO CONTRATUAL	06/07/08
8.	DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA	08/09
9.	DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE	09/10/11
10.	DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE	11/12
11.	DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE E VELOCIDADE CONTRATADA	12/13
12.	DO DESCONTO PELA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS	13
13.	DOS EQUIPAMENTOS EMPRESTADOS AO ASSINANTE	13/14
14.	DA RESPONSABILIDADE CONTRATUAL	14/15/16
15.	DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DAS COMUNICAÇÕES	16
16.	DISPOSIÇÕES GERAIS	16/17
17.	DOS TERMOS E DEFINIÇÕES (GLOSSÁRIO)	17/18
18.	DO FORO COMPETENTE	18

CLÁUSULA 1ª - DOS CONTRATANTES

ITEM I - Pelo presente instrumento contratual particular, de um lado a PRESTADORA: EXPLORERNET INFOLINK TECNOLOGIA E TELECOMUNICAÇÕES - EIRELI - ME, nome fantasia EXPLORENET INFOLINK, CNPJ n. 06.111.200/0001 06, com sede na Avenida Vale do Sol, Qd. 51, Lt. 03/04, Lj. 03, Centro, 72930000, Alexânia, Goiás, fones (62) 3336-1239, denominada simplesmente PRESTADORA, autorizada a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), por meio do Ato de Autorização n. 3979/2008 de 04/07/2008 e Termo de Autorização n. PVST/SPV n. 220/2008, conforme consta do Processo n. 535000188312007 da Anatel, disponível para consulta no site www.anatel.gov.br.

ITEM II - De outro lado, o **ASSINANTE** pessoa jurídica ou pessoa natural, bem ainda o **DEVEDOR SOLIDÁRIO**, identificados e qualificados conforme ANEXO 1 - TERMO DE ADESÃO EXPLORERNET, parte integrante deste contrato:

ITEM III - RESOLVEM celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, NA MODALIDADE **INTERNET RESIDENCIAL, EMPRESARIAL, TRANSPORTE DE DADOS OU COLOCATION DE ANTENA**, o qual será regido pelas cláusulas a seguir

CLÁUSULA 2ª - DO OBJETO CONTRATUAL

ITEM I - Este contrato tem por **objeto** a prestação do **serviço de comunicação multimídia (SCM)** ao Assinante, nos termos deste instrumento contratual, seus anexos, da autorização

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

concedida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e suas normas legais regulamentares, mediante fornecimento das seguintes **modalidades de serviços**:

- a) *provedor de serviço de conexão à internet residencial (PSCIR);*
- b) *provedor de serviço de conexão à internet empresarial (PSCIE), à pessoa física ou jurídica, utilizando-se de tecnologia wireless, fibra ótica, ethernet ou link de dados;*
- c) *serviço de transmissão de dados (STD/EILD) mediante a utilização da infraestrutura de redes para tráfego de dados e;*
- d) *Colocation de antenas e outros equipamentos (CA).*

CLÁUSULA 3ª - DOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS FIRMADOS

ITEM I - Ao contratar os serviços de SCM em qualquer de suas modalidades, o **Assinante** estará submetido às **cláusulas gerais** do presente contrato, bem ainda às **cláusulas específicas** de cada modalidade de serviço previstas nos **termos de adesão** identificados pelos ANEXO 01 - TERMO DE ADESÃO AO PLANO DE INTERNET EXPLORERNET, ANEXO 2 - TERMO DE ADESÃO AO EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS EXPLORERNET e ANEXO 03 - TERMO DE ATIVAÇÃO DE DADOS PELO SUPORTE, sendo que estes constituem parte **integrante e indissociável** das cláusulas gerais deste contrato, formando-se um só instrumento contratual.

ITEM II - Na vigência do contrato, outras cláusulas gerais e específicas, ou anexos, podem ser firmadas pelas partes, mediante email, telefone ou carta de aviso ao endereço do assinante, sobretudo ofertas promocionais.

ITEM III - O email, telefonema ou carta de aviso encaminhado vigorará no prazo 15(quinze) dias de seu encaminhamento ao assinante.

CLÁUSULA 4ª - DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

ITEM I - São quatro as modalidades de **serviço de comunicação multimídia (SCM)** prestados ao Assinante: a) ***provedor de serviço de conexão à internet residencial (PSCIR)***, b) ***provedor de serviço de conexão à internet empresarial (PSCIE)***, bem como c) ***serviço de transmissão de dados (STD/EILD)*** e d) ***Colocation de antenas e outros equipamentos (CA)***, cabendo ao Assinante a livre decisão de contratar o **plano de serviços** de seu interesse, respeitadas as condições contratuais e limitações tecnológicas de cada plano.

ITEM II - O Assinante poderá optar, a qualquer momento, pela **contratação de um ou todos os serviços** ofertados pela prestadora, bem como **optar por outra modalidade de serviço multimídia que venha a ser disponibilizado**, mediante aceitação de todas as condições do plano, ao pagamento das respectivas tarifas de serviço, valor da mensalidade e/ou preço correspondente à(s) modalidade(s) solicitada(s).

ITEM III - A contratação dos serviços poderá se dá mediante presença do interessado contratante na sede da PRESTADORA, por meio eletrônico, ou deslocamento do técnico da prestadora até a presença do ASSINANTE, devendo este ser previamente acordado e agendado pelas partes.

ITEM IV - Em qualquer hipótese de contratação, o ASSINANTE **deverá apor sua assinatura nos instrumentos contratuais**, e juntar cópia atual e legível de seus documentos pessoais e

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

residencial, mesmo que terceiro por ele indicado e residente do imóvel da instalação venha a assinar **ordem de serviço** na instalação dos equipamentos.

ITEM V - A **contratação por meio eletrônico** deverá ser realizada mediante e-mail, telefone ou página web da PRESTADORA, desde que haja obrigatoriamente a troca de informações pessoais, negociais e empresariais, sempre acompanhada de documentos de identificação pessoa e residencial do ASSINANTE.

ITEM VI - Considera-se formado o contrato eletrônico **quando a PRESTADORA recebe a aceitação do contrato** com envio do contrato assinado e documentos pessoais pelo ASSINANTE, sendo a sede da prestadora o local de contratação.

ITEM VII - Em toda contratação presencial ou eletrônica **será antecedida pelo conhecimento integral do contrato e seus termos ao ASSINANTE**, permitindo a reflexão ponderada da contratação.

ITEM VIII - Os serviços contratados **poderão ser cancelados e/ou alterados, a qualquer tempo**, desde que cumpridas as cláusulas e condições especificadas nas **cláusulas contratuais gerais e específicas**, sobretudo a quitação da mensalidade(s), o prazo mínimo de permanência (fidelização), multa rescisória e devolução de equipamentos, aplicadas a depender do caso em análise.

ITEM IX - A **alteração contratual de um plano para outro**, com recebimento de qualquer vantagem ou benefício pelo Assinante, tais como descontos nas mensalidades iniciais e cessão gratuita de equipamentos wireless, não o sujeitará à multa rescisória, nem a devolução de equipamentos, contudo se sujeitará a novo prazo mínimo de permanência e as condições contratuais do novo plano.

ITEM X - A **alteração contratual do plano para outro de menor velocidade, ou vantagem**, deverá ser precedido do cumprimento do prazo de permanência em vigor, salvo se preferir pagar as multas rescisórias e demais encargos contratuais.

ITEM XI - As **ofertas promocionais** contratadas ficam fazendo parte deste contrato, pelo preço, prazos e demais condições previstas na oferta anunciada, ainda que contrariando os termos gerais deste contrato.

ITEM XII - **Não constitui serviço ofertado e executado pela prestadora** a manutenção ou configuração dos dispositivos, hardwares e softwares de propriedade do Assinante, ainda que cedidos pela Prestadora e utilizados para o serviço de acesso à internet contratado.

CLÁUSULA 5ª - DA MENSALIDADE, VIGÊNCIA, PERMANÊNCIA E DEMAIS CONDIÇÕES

ITEM I - A **mensalidade, valores e demais encargos** da(s) modalidade de serviço(s) e plano de internet contratado(s) são exatamente aqueles **expressos nas cláusulas específicas** do ANEXO 01: TERMO DE ADESÃO AO PLANO DE INTERNET EXPLORERNET, ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO AO EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS EXPLORERNET e ANEXO 03: TERMO DE ATIVAÇÃO DE DADOS PELO SUPORTE, conforme a modalidade contratada.

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

ITEM II - A mensalidade, valores e demais encargos do(s) serviço(s) contratado(s) poderão ser **reajustados** a cada 12 (doze) meses de vigência do contrato da prestadora, pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que venha a substituí-lo, ocorrendo o reajuste em período menor em caso de variação brusca nos custos de prestação de serviços ocorridos por efeitos mercadológicos, econômicos ou fiscais, de forma a afetar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, sujeitando-se a comunicação previa ao Assinante.

ITEM III - O Contratante, Assinante e o Devedor Solidário são os responsáveis pelo **pagamento da(s) mensalidade(s) ou outros valores contratados, devendo** quitá-los pontualmente por meio de boleto bancário, nas lojas de atendimento, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela prestadora.

ITEM IV - O Devedor Solidário é aquele contratante que **garante, juntamente com o Assinante, o cumprimento das obrigações contratuais**, podendo a PRESTADORA acionar ambos ou quaisquer uns deles a cobrança dos débitos ou demais obrigações, sem benefício de ordem.

ITEM V - O documento(s) de recebimento da mensalidade será, preferencialmente, o **boleto bancário** com informações clara, ordenada e uniforme sobre o serviço contratado, identificação do pagador Assinante e do beneficiário Prestador, data de vencimento, e discriminará ainda, a depender do serviço contratado pelo Assinante, o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, aluguel de equipamentos, venda de equipamentos e demais serviços executados pela prestadora, bem como os encargos administrativos e fiscais devidos por imposição da legislação vigente.

ITEM VI - O Assinante poderá optar por **uma dentre as três(03) datas de vencimento**, distribuídas uniformemente entre os dias do mês, oferecidas pela Prestadora no ato da contratação.

ITEM VII - A vigência do presente contrato será sempre de 12 (doze) meses integrais, **com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos**, salvo se houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das partes em até 30 (trinta) dias antes do prazo para término do contrato.

ITEM VIII - No ato da contratação inicial, o Assinante **aceita permanecer, de forma irretratável, pelo período mínimo e obrigatório de 12 (doze) meses** no plano contratado (prazo de fidelidade) e ocorrendo alteração de plano de internet, o Assinante estará sujeito a novo prazo de **permanência mínima de 12 (doze) meses** com as vantagens e benefícios decorrentes do novo plano.

ITEM IX - A extinção do contrato no prazo de permanência mínima (prazo de fidelidade), seja por inadimplência ou qualquer outro motivo injustificado, o Assinante estará sujeito ao pagamento de uma **multa contratual** à prestadora no montante de **40% (quarenta por cento) do valor total das mensalidades a vencer**, o qual deverá ser pago no prazo máximo de 15 (quinze) dias da data da rescisão ou cancelamento mediante emissão de nota promissória e boleto bancário.

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

ITEM X - A extinção do contrato fora do prazo de permanência mínima (prazo de fidelidade), seja por inadimplência ou qualquer outro motivo injustificado, o Assinante estará sujeito ao pagamento de uma **multa contratual** à prestadora no montante de **uma(01) mensalidade acrescido ao débito do Assinante**, para custeio dos encargos oriundos do não cumprimento das obrigações estabelecidas.

ITEM XI - Se não houver qualquer descumprimento contratual, **a extinção do contrato fora do prazo de permanência mínima** não resulta em **multa contratual** às partes, bastando a comunicação prévia seguida da devolução dos equipamentos em comodato e cumprimento das demais cláusulas.

ITEM XII - Permanece a obrigatoriedade de pagar a **tarifa de habilitação dos serviços**, quando o Assinante desista da contratação dos serviços já com configuração, ativação e instalação em andamento pela Prestadora.

ITEM XIII - A obrigação de pagamento das mensalidades e demais valores contratuais decorre da **disponibilização dos serviços pela prestadora, a iniciar no momento de sua regular ativação e instalação, e independe de sua efetiva utilização pelo Assinante.**

ITEM XIV - No caso de não pagamento do **documento de recebimento**, poderão ser emitidas **duplicatas**, na forma da lei.

CLÁUSULA 6ª - DA INADIMPLÊNCIA, COBRANÇA E CONTESTAÇÃO DE DÉBITO

ITEM I - O não pagamento do **documento de recebimento** até a data de vencimento constitui em **mora** o Assinante, Contratante ou Devedor Solidário, conforme a modalidade contratual, sujeitando-se o devedor pelos prejuízos a que sua mora der causa, mais juros, atualização dos valores monetários segundo o índice oficial IGP-M, e honorários de advogado. Art. 395 CC

ITEM II - O Assinante, Contratante e Devedor Solidário em mora está sujeito à aplicação, a contar do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total do documento de recebimento, de: *(I) multa moratória de 2% (dois por cento), (II) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ou proporcional por dia, bem como (III) atualização do débito pelo IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo;*

ITEM III - A mora do devedor o sujeitará ao pagamento de **honorários advocatícios no importe de 10% (dez por cento) sobre o total da dívida** decorrentes de cobrança extrajudicial ou judicial, pagos juntamente com o débito e repassados ao(à) Advogado(a).

ITEM IV - O não pagamento da dívida sujeita os responsáveis à inscrição de seu(s) nome(s) nos **cadastros de proteção ao crédito** a partir do 15º(décimo quinto) dia de atraso contados do vencimento, e permanecendo negativado até o efetivo pagamento ou acordo realizado, ou até no máximo cinco (05) anos do vencimento da dívida.

ITEM V - São formas de cobrança realizada pela PRESTADORA: *I) mediante contato telefônico do setor de cobrança, II) mediante correspondência com aviso de recebimento, III) pessoalmente, no endereço ou onde for encontrado o ASSINANTE, IV) por meio de sua assessoria jurídica, via cobrança extrajudicial e judicial e V) mensagem eletrônica ou SMS.*

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

ITEM VI - Na cobrança de seus débitos, a PRESTADORA atuará com **cortesia, transparência, discricção e eficiência**, prestando as informações que se fizerem necessárias, bem ainda advertindo ao ASSINANTE das consequências pessoais e jurídicas de seus débitos, buscando sempre o pagamento dos débitos para a eficiente continuidade das prestações dos serviços, não admitindo ameaça ou constrangimento ao Assinante.

ITEM VII - A PRESTADORA se desobriga de qualquer responsabilidade por **cobrança** realizada por **engano devidamente justificável**, tais como pane no sistema de gestão comercial da prestadora ou assinantes homônimos.

ITEM VIII - O ASSINANTE poderá **contestar seus débitos formalmente** à PRESTADORA no prazo de 30(trinta) dias do fato contestado, utilizando-se dos meios aptos disponíveis no sistema de atendimento, sobretudo pessoalmente na sede da Prestadora.

ITEM IX - A **contestação de débito** não impede a negativação do nome do Assinante, salvo decisão administrativa ao contrário.

ITEM X - A Prestadora terá o prazo de até 30(trinta dias), da ciência da contestação, para responder a formulação encaminhada, ainda que em grau de recurso, utilizando-se do mesmo meio de comunicação ou outro mais eficiente para a resposta, contudo sempre zelar para que ocorra em menor tempo possível, a depender da questão suscitada.

ITEM XI - O Assinante **poderá recorrer** ao Responsável ou Gerente da Prestadora, em último recurso, diante da resposta inicial dada por meio de seus agentes atendentes.

ITEM XII - As partes poderão produzir provas no **procedimento de contestação de débito**, bem como serão cientificadas de todas as decisões proferidas, sujeitando-se às decisões proferidas no procedimento que será arquivado na PRESTADORA.

CLÁUSULA 7ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS E EXTINÇÃO CONTRATUAL

ITEM I - A prestação dos serviços de SCM, sob qualquer modalidade, poderá sofrer as seguintes interrupções: **suspensão parcial, suspensão total ou extinção contratual**.

ITEM II - Na **suspensão parcial**, o plano de internet terá sua velocidade de acesso reduzida; Na **suspensão total**, o plano de internet terá seu acesso impedido, não obstante o contrato possa ser renovado com manutenção de suas cláusulas, a critério da Prestadora; Na **extinção contratual**, ocorre o término do contrato entre as partes, de forma a justificar a devolução imediata dos equipamentos em comodato e demais providências cabíveis.

ITEM III - A prestadora **poderá suspender parcial ou totalmente os serviços** prestados nas hipóteses de:

- a) **Não pontualidade nos pagamentos das mensalidades ou demais valores, descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo Assinante;**
- b) **Manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio.**
- c) **Por decorrência de atos do poder público, de terceiros, caso fortuito ou forma maior.**

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

d) **Impossibilidade técnica** alheia à Prestadora no cumprimento dos parâmetros de utilização dos serviços, tais como degradação do sinal, ou obstáculo ao fornecimento de velocidade contratada, dada a tecnologia utilizada no atendimento.

ITEM IV - Em caso de atraso de pagamento superior a **15(quinze) dias do primeiro vencimento**, ocorrerá a **suspensão parcial do serviço** até a comprovação do efetivo pagamento ou acordo realizado expressamente com a Prestadora.

ITEM V - Em caso de atraso de pagamento superior a **60(quinze) dias do primeiro vencimento**, computados os 15(quinze) dias de suspensão, poderá ocorrer a **suspensão total do serviço** até a comprovação do efetivo pagamento ou acordo realizado expressamente com a Prestadora.

ITEM VI - A Prestadora poderá **extinguir o contrato** nas hipóteses de:

- a) *Decurso normal do prazo contratual previsto no contrato, anexos, acordo ou outro documento firmado;*
- b) *Decorrido o prazo superior a 60 (sessenta) dias de inadimplemento dos pagamentos da mensalidade ou outros valores.*
- c) *Descumprimento pelo Assinante de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, tais como utilização dos serviços de forma danosa, ilícita, fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria prestadora.*
- d) *Descumprimento de atualização de dados cadastrais, tais como endereço, telefone, e-mail, administrador do contrato, controle societário, dentre outros.*
- e) *Extinção da autorização pública da prestadora para a prestação do serviço contratado;*
- f) *Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes;*
- g) *Comum acordo entre as partes, por optarem pelo encerramento antecipado do contrato;*
- h) *Na hipótese de inviabilidade técnica e operacional decorrentes de mudanças de endereço, infraestrutura tecnológica e/ou elétrica predial, entre outros problemas que afetem o imóvel.*
- i) *Alterar endereço residencial e de instalação de equipamentos sem a devida comunicação à Prestadora.*
- j) *Compartilhamento, de qualquer forma e tecnologia, da conexão de internet com terceiros, que não seja o assinante.*
- h) *Conduta agressiva, ofensiva e de desordem do Assinante com os agentes da empresa prestadora, sobretudo impedindo a realização dos testes necessários, seja online ou no local de instalação dos equipamentos, impossibilitando o atendimento regular e a eventual correção dos serviços.*

ITEM VII - Na hipótese de **suspensão parcial ou total**, os serviços contratados pela prestadora somente será restabelecida mediante: (i) a quitação dos débitos e encargos pendentes.

ITEM VIII - Na hipótese de **extinção do contrato**, a prestação do serviço pela prestadora somente será fornecido ao Assinante: (i) a quitação dos débitos e encargos pendentes, ainda que mediante acordo e (ii) a formação de **novo contrato** de prestação de serviços com a prestadora, ainda que na mesma modalidade.

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

ITEM IX - Na hipótese de **suspensão parcial, total ou extinção contratual dos serviços por decorrência de atos do poder público, de terceiros, ou caso fortuito ou forma maior que impeçam sua execução**, a prestadora envidará seus melhores esforços para comunicar ao Assinante ou Contratante, com a maior antecedência possível, e se for o caso, facilitar para que outra Prestadora assuma as obrigações estabelecidas no presente instrumento.

ITEM X - Nenhuma **reparação ou indenização** será devida pela Prestadora em caso de cancelamento dos serviços pela Prestadora por **atos do poder público, de terceiros, ou caso fortuito ou forma maior** que impeçam a regular execução do contrato.

ITEM XI - A **extinção contratual** obriga uma parte, imediatamente, entregar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e bens da mesma, bem como efetuar todos os pagamentos de valores pendentes, ressalvado o direito de compensação de pagamentos decorrentes de valores das penalidades devidas pela parte infratora.

ITEM XII - O Assinante **poderá solicitar rescisão contratual pelos meios de interlocução disponíveis do centro de atendimento**, tais como pessoalmente, por telefone e correio eletrônico, desde que haja obrigatoriamente a troca de informações pessoais, negociais e empresariais, sempre acompanhada de documentos de identificação pessoal e residencial do ASSINANTE.

ITEM XIII - A rescisão contratual conta-se da **data de confirmação** da extinção pela Prestadora, quando ocorrida à distância, ou da **data do pedido** de rescisão quando na forma presencial.

CLÁUSULA 8ª - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

ITEM I - Constituem DIREITOS DA PRESTADORA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

- a) *Empregar, na prestação de serviços, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;*
- b) *Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;*
- c) *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;*
- d) *Cobrar ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao ASSINANTE, quando cabíveis.*

ITEM II - Constituem OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de Autorização para prestação do serviço:

- a) *Prestar os serviços conforme especificado no contrato e em seus anexos;*
- b) *Tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, bem ainda características e especificações técnicas dos equipamentos, entre as quais os motivos que possam interferir na velocidade contratada;*

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

- c) *Entregar e dispor ao Assinante, por qualquer meio possível e menor oneroso, cópia do contrato geral e termos específicos de prestação do SCM;*
- d) *Entregar ao Assinante o(s) documento(s) de recebimento da mensalidade, preferencialmente de forma pessoal e no momento da assinatura do contrato.*
- e) *Não condicionar a oferta dos serviços à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;*
- f) *Prestar informações e esclarecimentos sobre o serviço na central de atendimento;*
- g) *Manter um centro de atendimento para seus Assinantes, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, nos dias úteis e período compreendido entre oito e vinte horas.*
- h) *Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o Assinante seja atendido ou servido por outras prestadoras, redes ou serviços de telecomunicações;*
- i) *Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, nos termos da regulamentação do setor;*
- j) *Conceder desconto na Assinatura por falhas ou interrupções do serviço superiores a 24 (vinte e quatro) horas, salvo casos fortuitos em reparação e não relacionados com a atividade da PRESTADORA.*
- k) *Cumprir com os parâmetros de qualidade do serviço relacionados neste instrumento, conforme regulamentação;*
- l) *Manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.*
- m) *Observar a proteção do meio ambiente em suas atividades e operações.*
- n) *Contactar o Assinante, em até dois agendamentos, para retirada dos equipamentos em comodato.*

ITEM III - O documento(s) de recebimento da mensalidade será, preferencialmente, o **boleto bancário**, podendo ser outro de comum acordo das partes.

ITEM IV - A prestadora poderá utilizar-se de outras formas de entrega do o(s) **documento(s) de recebimento da mensalidade**, tais como entrega domiciliar, via correio eletrônico, ou central do usuário no site www.explorernet.com.br, considerando sempre o endereço físico eletrônico informado pelo Assinante, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento.

ITEM V - Independente da forma de entrega, o documento(s) de recebimento da mensalidade estará disponível na 'Central do Usuário' no site www.explorernet.com.br.

CLÁUSULA 9ª - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

ITEM I - São DIREITOS do Assinante, além de outros que possam surgir:

- a) *Não receber tratamento discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço, não constituindo discriminação a não prestação dos serviços àquele que não atuam com boa fé, probidade e licitude na relação contratual, ou mesmo não atenda aos recursos técnicos e de infraestrutura necessárias à instalação dos serviços.*
- b) *Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços;*

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

- c) *Inviolabilidade e sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;*
- d) *Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta e indiretamente;*
- e) *Interrupção, suspensão parcial ou total do serviço prestado, a qualquer tempo, respeitando as regras estabelecidas neste contrato e em seus anexos;*
- f) *Não ter seus **serviços suspensos** sem sua solicitação, **salvo** as hipóteses de suspensão parcial e total estabelecidas neste contrato, justificadas pelo inadimplemento contratual.*
- g) *Prévio conhecimento das condições de **suspensão do serviço**;*
- h) *A resposta eficiente e pronta às suas **reclamações** à prestadora de serviços;*
- i) *O encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;*
- j) *A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos, desde que causados diretamente pela PRESTADORA;*
- k) *A substituição do seu código de acesso (nome de usuário), se assim requerer e justificar, nos termos da regulamentação;*
- l) *Não ser obrigado ou induzido a consumir serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento de serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;*
- m) *Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos ao serviço prestado, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a prestadora, com a exclusão de informação de inadimplência (negativação) sobre ele anotada no prazo razoável e máximo de 05(cinco) dias;*
- n) *A suspensão temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à central de atendimento.*
- o) *A continuidade do serviço pelo prazo contratado, salvo nas hipóteses de descumprimento contratual previstas neste contrato e na legislação aplicável;*
- p) *O recebimento do **documento de cobrança** ou **documento(s) de recebimento da mensalidade** com discriminação dos valores cobrados;*
- q) *Privacidade nos documentos e meios de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora.*
- r) *Ser comunicado de eventual desequilíbrio contratual-financeiro que possa resultar no reajuste das cláusulas contratuais, sobretudo no preço da assinatura e valor dos equipamentos em comodato.*

ITEM II - São OBRIGAÇÕES do Assinante e do Devedor Solidário, além de outros que possam surgir:

- a) *Efetuar o pagamento das mensalidades, aluguéis, preço de equipamentos, ou eventual acordo, além de outros, até a data do vencimento firmado;*
- b) *Comunicar à prestadora, através da central de atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança ou integridade dos equipamentos, relacionado à prestação do serviço, visando possibilitar a adequada providência, assistência e/ou orientação pela prestadora;*
- c) *Concluir as obras, reparos, instalações e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do serviço, a fim de possibilitar a sua ativação e regular fruição.*

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

- d) Arcar com os custos de reparo e manutenção causados por desconfiguração ou mau uso dos equipamentos ou programas utilizados no acesso ao serviço.
- e) **Manter sempre atualizado os seus dados cadastrais** com a prestadora, informando toda e qualquer modificação, seja de endereço, telefone, e-mail, administrador do contrato, controle societário, dentre outros, sob pena de rescisão contratual, multa, perdas e danos.
- f) Arcar com custos de desinstalação e instalação, entre outros, decorrentes de mudança de endereço/local dos equipamentos de conexão solicitada à prestadora.
- g) **Utilizar adequadamente o serviço**, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos serviços, eximindo a prestadora de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros como particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, além de outros.
- h) Conservar adequadamente os bens públicos, os voltados à utilização do público em geral, os particulares, bem como os fornecidos em razão deste contrato;
- i) Providenciar local e infraestrutura necessária e adequada, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como infraestrutura de rede interna, para a regular prestação do Serviço pela prestadora;
- j) Permitir a visita dos funcionários e técnicos da prestadora, ou por ela indicados, para a instalação, ativação do serviço, bem como para sua desinstalação e recolhimento dos aparelhos em comodato, tratando-os com a cordialidade necessária à boa relação contratual;
- k) Atuar com boa fé e lealdade na execução deste contrato, sem causar qualquer dano material ou moral à relação contratual, ou mesmo à prestadora, ainda que dissimulado, sob pena de causa de extinção contratual imediata, e sem prejuízos das perdas e danos.
- l) Não compartilhar, de qualquer forma, meio e tecnologia, a conexão de internet com terceiros, que não seja o assinante.
- m) Devolver diretamente na sede da Prestadora os equipamentos recebidos em comodato, sob pena de aluguel da Cláusula 13ª, XI, e demais encargos, na hipótese de impossibilidade de contato pela Prestadora ou quando a Prestadora tenha agendado até 2(duas) vezes sem sucesso a retirada.

ITEM III - O Assinante que reside em imóvel locado, ou que esteja mudando de residência constantemente, deve declarar essa situação no ato da contratação e juntar ao contrato o contrato de locação ou dados do locador, bem ainda notificar a prestadora com antecedência de 30 dias sua intenção de mudar de residência, sob pena de rescisão contratual, multa, perdas e danos.

CLÁUSULA 10ª - DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE

ITEM I - Considera-se **Sistema de Atendimento ao Assinante (SAA)** o conjunto de pessoal, infraestrutura e departamento da Prestadora voltados para o recebimento de solicitações de informações, de serviços, reclamações e de atendimento ao Assinante

ITEM II - O atendimento ao Assinante poderá ocorrer por **meio presencial, telefone, correio eletrônico ou mídia social**, desde que garantida a comunicação eficaz entre os interlocutores, sobretudo através de troca de documentos de identificação.

ITEM III - Fazem parte do Sistema de Atendimento ao Assinante (SAA) o **atendimento pessoal nos estabelecimentos da Prestadora, seus terminais telefônicos fixos ou móveis, página**

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

web e endereço para correspondência, cada qual com sua particularidade no atendimento ao usuário.

ITEM IV - Todo o atendimento tem como parâmetro de **qualidade a rapidez no atendimento** às solicitações e reclamações dos Assinantes, salvo motivo justificável pelo tipo de demanda e tempo de sua execução.

ITEM V - O atendimento ao Assinante se dará sempre com **anotação, em livro ou sistema de informática próprios**, dos dados do horário e dia do contato, nome do Assinante, pedido formulado e providências adotadas, além de outras informações necessárias ao bom andamento do pedido.

ITEM VI - O atendimento por telefone se dará por meio de chamada local direta ou a cobrar para os números fixos de sua respectiva cidade, sem custo para o Assinante.

ITEM VII - O Assinante poderá pedir **rescisão contratual pelos meios de interlocução disponíveis** do centro de atendimento.

ITEM VIII - O número telefônico do Centro de Atendimento ao Assinante, a indicação dos endereços para atendimento por correspondência e por meio eletrônico, e os endereços dos Setores de Atendimento da Prestadora, estão disponíveis na “Cláusula I – DOS CONTRATANTES” desta avença.

ITEM IX - A central de atendimento telefônico da Anatel funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, com número 1331 para registrar, junto à Anatel, reclamações contra prestadoras, pedidos de informação à Agência, sugestões e denúncias sobre exploração ilegal ou irregular de serviços de telecomunicações, ou número 1332 de qualquer telefone adaptado para Pessoas com deficiência auditiva ou da fala.

CLÁUSULA 11ª - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE E VELOCIDADE CONTRATADA

ITEM I - São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;*
- b) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;*
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;*
- d) Divulgação de informação aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;*
- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes;*
- f) Número de reclamações contra a Prestadora;*
- g) 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.*

ITEM II - A Prestadora oferece os **serviços de conexão à internet residencial e empresarial** nas **velocidades aferidas em megabits (Mbps)**, a ser consultada na sede Prestadora ou através de sua publicidade ou oferta anunciada.

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

ITEM III - Os percentuais de medições de velocidade em prestadora de pequeno porte, como no caso, não se submete às regras rígidas estabelecidas pela ANATEL, conforme prevê o art. 1º, §3º da Resolução ANATEL nº 574 de 2011.

ITEM IV - A prestadora, não obstante o item III, garante o mínimo de 20% da velocidade contratada, ressalvadas as situações críticas que impedem a oferta regular da velocidade, sobretudo as elencadas no item VI adiante.

ITEM V - As velocidades contratadas, muito embora ofertada regularmente, poderá ter sua aferição prejudicada com o uso de servidores de testes e equipamentos não adequados à medição, o que deverá ser aferido pela prestadora por meio de seus servidores.

ITEM VI - São situações que interferem na velocidade contratada:

- a) *A execução simultânea de outros softwares, rotinas, processos e/ou atividades pode impedir ou impactar nos resultados dos testes de velocidade deste Software.*
- b) *Problemas na rede local, tais como, porém sem limitar, sinal fraco de wi-fi, roteador de baixa capacidade ou executando função NAT, dentre outros, podem impedir ou impactar nos resultados dos testes de velocidade do Software.*
- c) *Problemas de configuração no computador, tais como, porém sem limitar, produtos de firewall, RAM, CPU, configuração do protocolo TCP, dentre outros, podem impedir ou impactar nos resultados dos testes de velocidade do Software.*
- d) *A execução de testes de velocidade em ambiente de rede wi-fi, sempre introduz um gargalo no acesso a ser medido, gerando também flutuações nas taxas medidas devido às condições variáveis de propagação de rádio.*
- e) *Além dos eventos acima apresentados a velocidade indicada como limite apto para medição conforme finalidade do Software poderá não ser alcançada devido a características internas e particulares de cada equipamento do usuário, que impactam diretamente em seus resultados.*
- f) *A execução de testes fora das condições indicadas neste site e em desconformidade com as instruções do fabricante do Software não devem ser consideradas como válidas*

CLÁUSULA 12ª - DO DESCONTO PELA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

ITEM I - A PRESTADORA concederá desconto na Assinatura por falhas ou interrupções do serviço superiores a 24 (vinte e quatro) horas, devidamente comunicados à Prestadora, salvo casos fortuitos em reparação e não relacionados com a atividade da PRESTADORA.

ITEM II - Será aplicada no desconto a seguinte fórmula: $VD = VM / 720 \times n$, onde *VD = Valor do Desconto; VM = valor mensal do serviço; n = quantidade de unidades de horas indisponíveis; 720 = Total de horas no período de 30 dias.*

ITEM III - O período de indisponibilidade do serviço compreende o período entre o registro da reclamação na Prestadora até o restabelecimento do circuito em tráfego para o Assinante.

CLÁUSULA 13ª - DOS EQUIPAMENTOS EMPRESTADOS AO ASSINANTE

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

ITEM I - TODOS OS EQUIPAMENTOS cedidos pela PRESTADORA são **EMPRESTADOS AO ASSINANTE EM REGIME EXCLUSIVO DE COMODATO**, constituindo-se bens de natureza infungíveis (insubstituível), no qual a PRESTADORA e ASSINANTE concordam e se obrigam a cumprir e respeitar integralmente, conforme quantidade e características previstas no ANEXO 2 - TERMO DE ADESÃO AO EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS EXPLORERNET.

ITEM II - Os equipamentos em comodato serão **DEVOLVIDOS IMEDIATAMENTE AO TÉRMINO DO CONTRATO**, independente do motivo da extinção contratual, mediante **RECIBO DE EQUIPAMENTOS EM COMODATO** expedido pela PRESTADORA, momento em que se conferirá os equipamentos e seu estado de conservação.

ITEM III - A PRESTADORA **instalará o(s) equipamento(s) no local indicado** pelo ASSINANTE, deixando-o(s) em perfeitas condições de funcionamento, devendo o ASSINANTE conservá-los como se próprio fosse(m), respondendo por danos que vier(em) a sofrer por incêndio, quedas, uso indevido ou em desacordo com as especificações, roubo, furto ou qualquer outro extravio, ainda que por culpa de terceiros, obrigando se a indenizar imediatamente a CONTRATADA conforme preços estipulados na nota promissória no final do contrato.

ITEM IV - É expressamente vedado ao ASSINANTE alterar (s) o local de instalação dos equipamentos, bem como os emprestar, sublocar ou ceder, sem a prévia concordância da CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, perdas e danos.

ITEM V - O Assinante autoriza previamente que a Prestadora, em caso de mudança, saída ou abandono do imóvel, retire os **equipamentos de internet em comodatos instalados em imóvel locado**, presumindo-se que o Assinante informou ao locador a existência desta cláusula com a qual se compromete.

ITEM VI - A **renovação do contrato de internet, ou mesmo a adesão a novo plano de internet**, constitui causa de permanência dos equipamentos com o ASSINANTE.

ITEM VII - Durante a vigência contratual, a PRESTADORA será responsável pela **manutenção ou reparo do(s) equipamento(s)**, sem quaisquer ônus para o ASSINANTE, salvo se o dano ou defeito sejam causados por negligência, imprudência ou inabilitação no manuseio do(s) equipamento(s) pela ASSINANTE que neste caso arcará com as custas.

ITEM VIII - O Assinante assumirá as **DESPESAS POR AVARIAS** causadas culposamente aos equipamentos em comodato, mediante pagamento do valor correspondente do equipamento ou serviço de manutenção.

ITEM IX - O Assinante **permitirá a visita dos funcionários e técnicos da prestadora, ou por ela indicados, para a instalação, ativação do serviço, bem como para sua desinstalação e recolhimento dos aparelhos em comodato, tratando-os com a cordialidade necessária à boa relação contratual;**

ITEM X - O ASSINANTE emitirá em favor da PRESTADORA, no ato da contratação, **nota promissória do valor total dos equipamentos em comodato**, como garantia da devolução

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

dos equipamentos em comodato, sendo que a nota promissória será devolvida ao ASSINANTE no ato da devolução integral dos equipamentos ou quitação dos seus débitos.

ITEM XI - O ASSINANTE que se **NEGAR A RESTITUIR O(S) EQUIPAMENTO(S)** incidirá em **MORA** (não cumprimento da obrigação) e praticará **esbulho, ficando** sujeito à **AÇÃO DE REINTEGRAÇÃO DE POSSE**, bem ainda as sanções pela sua mora e **ALUGUEL** durante o tempo do atraso em restituir (Código Civil, art. 582).

CLÁUSULA 14ª - DA RESPONSABILIDADE CONTRATUAL

ITEM I - A Prestadora somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, no exercício de sua atividade e previstos no contrato, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos, sejam eles caso fortuito ou força maior.

ITEM II -A suspensão dos serviços, bem ainda suas interrupções, como previstas neste contrato, não constitui causa de reparação de danos.

ITEM III -A inexistência de falha ou defeito no serviço da Prestadora e a culpa exclusiva do Assinante ou terceiro na ocorrência do dano, exclui a responsabilidade da PRESTADORA.

ITEM IV - Ainda que exista falha nos serviços realizados pela PRESTADORA, a reparação devida só ocorrerá com prova do efetivo dano material ou extrapatrimonial causado diretamente ao ASSINANTE.

ITEM V -Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela PRESTADORA excederá o valor total pago pelo serviço num período de 06(seis) meses, sob pena de enriquecimento ilícito do beneficiário.

ITEM VI -A Prestadora não é responsável pelo uso que o Assinante faz dos serviços de acesso à internet, de forma que as informações trocadas pelos usuários, seu perfil e demais condutas pessoais, são de sua inteira responsabilidade.

ITEM VII -O Assinante deverá utilizar o serviço de acesso à internet de forma legal, ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, sendo o único responsável pela manutenção de senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial.

ITEM VIII - A PRESTADORA e o ASSINANTE, bem ainda terceiros intervenientes, devem obediência e se comprometem a cumprir as obrigações da Lei 12.965/2014, denominada Marco Civil da Internet, sobretudo os seguintes princípios:

- a) *garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal;*
- b) *proteção da privacidade;*
- c) *proteção dos dados pessoais, na forma da lei;*
- d) *preservação e garantia da neutralidade de rede;*

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

- e) *preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;*
- f) *responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei;*
- g) *preservação da natureza participativa da rede;*
- h) *liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei.*

ITEM IX - A PRESTADORA não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede própria do ASSINANTE, sendo do ASSINANTE a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

ITEM X - Nenhuma indenização será devida ao Assinante ou contratante em caso de cancelamento pela prestadora por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

ITEM XI - São condutas **inadequadas** ao uso dos serviços de internet:

- a) *difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;*
- b) *desrespeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço;*
- c) *permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da Prestadora ou de qualquer outra entidade ou organização;*
- d) *violar a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da PRESTADORA ou de terceiros;*
- e) *prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;*
- f) *hospedar spammers.*
- g) *Compartilhar, de qualquer forma e tecnologia, da conexão de internet com terceiros, que não seja o assinante.*

ITEM XII - Em caso de reclamações procedentes oriundas da conduta inadequada ou ilegal de Assinante, será facultado à Prestadora o direito de rescindir o presente Contrato, mantendo-se aplicáveis as multas e demais encargos incidentes na rescisão contratual.

CLÁUSULA 15ª - DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DAS COMUNICAÇÕES

ITEM I - A Prestadora zelar pelo **sigilo** inerente aos serviços de telecomunicações e pela **confidencialidade dos dados**, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

ITEM II - A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

ITEM III - O Assinante autoriza a prestadora a utilizar seus dados cadastrais para fins de cobrança, bem ainda divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de seus Assinantes.

ITEM IV - O Assinante, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo a prestadora, no prazo de cinco dias úteis, providenciar a correção e comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

ITEM V - O Assinante poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à Prestadora.

ITEM VI - A Prestadora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo a informação que já tinha conhecimento antes da contratação, que foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo, revelada por terceiros pela Assinante, for de conhecimento público e notório, tiver sido total e independentemente desenvolvida pela prestadora e, ainda, tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

CLÁUSULA 16ª - DISPOSIÇÕES GERAIS:

ITEM I - O ASSINANTE poderá encontrar informações sobre o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) no portal eletrônico da explorernet: www.explorernet.com.br e na Central de Atendimento.

ITEM II - O ASSINANTE poderá, ainda, entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela Central de Atendimento 1331 ou pelo endereço SAUS Quadra 6 Blocos E e H CEP 70070 940 Brasília DF.

ITEM III - Os direitos e obrigações decorrentes deste contrato e demais termos não poderão ser **cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento e autorização da PRESTADORA, e por escrito.**

ITEM IV - Em nenhuma hipótese a Prestadora assumirá obrigação trabalhista perante ao empregado do Assinante o terceiro, responsabilizando-se tão somente por atos de seus empregados, devidamente identificados na prestação do serviço.

ITEM V - Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a **abstenção do exercício do direito ou faculdade que assistem as partes no presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento total ou parcial das obrigações da outra parte, **não afetarão os seus direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.****

ITEM VI - O comportamento reiterado, conhecido e aceito pelas partes contratuais no exercício desta avença poderá constituir-se em obrigação contratual, desde que realizado em prol do negócio jurídico e de boa fé, não contrariando obrigação fundamental da avença.

ITEM VII - O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

ITEM VIII - O Assinante aceita receber e-mails, sms e telefonemas de cobranças, promoções e avisos da explorernet.

CLÁUSULA 17ª - DOS TERMOS E DEFINIÇÕES

ITEM I - Para os fins deste contrato, aplicam-se as seguintes definições:

- a) **ACESSO EM SERVIÇO:** acesso que está ativado e prestando serviço ao usuário.
- b) **ASSINANTE:** pessoa natural ou jurídica, residencial ou empresarial, que firmou contrato de prestação de serviços de SCM com a prestadora.
- c) **ASSINATURA:** mensalidade paga pelos serviços de conexão à internet.
- d) **CENTRO DE ATENDIMENTO:** órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
- e) **CONEXÃO À INTERNET:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.
- f) **ENDEREÇO DE PROTOCOLO DE INTERNET (ENDEREÇO IP):** o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;
- g) **EXTINÇÃO CONTRATUAL:** fim a relação jurídico-contratual entre Prestadora e Assinante, ainda que exista débitos pendentes.
- h) **INFORMAÇÃO MULTIMÍDIA:** sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.
- i) **INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL DO SERVIÇO:** oferecimento regular do serviço com pelo menos um contrato de prestação assinado.
- j) **INTERNET:** o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;
- k) **MENSALIDADE:** é a quantia, valor ou preço devido pelo Assinante à prestadora, mensalmente, pelos serviços prestados, conforme tabela da prestadora que variará de acordo com o plano de serviços escolhido pelo Assinante.
- l) **PLANO DE SERVIÇO:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.
- m) **PRESTADORA:** pessoa jurídica autorizada pela ANATEL a prestar serviços de SCM.
- n) **reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;**
- o) **REGISTRO DE CONEXÃO:** o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;
- p) **RESCISÃO:** forma geral de extinção do contrato de prestação de serviço de SCM
- q) **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EXPLORERNET

- r) **SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO:** Conjunto de atividades que possibilita a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.
- s) **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
- t) **TARIFA:** preço pago pela efetiva prestação de serviço em benefício do Assinante, que não seja a mensalidade.
- u) **TERMINAL:** computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet;
- v) **VELOCIDADE:** capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo(bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

CLÁUSULA 18ª - DO FORO COMPETENTE

ITEM I - As Partes elegem o foro da cidade de **Alexânia/GO** como o Competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

FIM