



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS “BOX99NET”

Pelo presente instrumento, a **Box99net**, empresa de telecomunicações inscrita no CNPJ/MF sob o nº 44.571.283/0001-5, com sede na Rua Professor Cardoso de Mello Neto, nº 128, Jardim Santa Teresinha Pedreira, São Paulo – SP, Cep: 04474-180, doravante denominada neste ato **Contratada**, prestará serviço ao denominado **Cliente**, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato e Anexo 1, na forma de regulamentação expedida pela Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações.

1. Objeto:

1.1. O presente contrato regulamenta a prestação de serviço de acesso a internet banda larga (doravante denominado Serviço de Comunicação Multimídia – SCM) e de serviço de valor adicionado (doravante denominado SVA), conforme contratado e discriminado no **Anexo 1 - “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência”**, bem como a disponibilização, sob a forma de comodato, de equipamentos.

1.1.1 A **Contratada** esclarece que, conforme determinações legais e entendimento da Anatel, o provimento de acesso à Internet compreende dois serviços distintos e complementares: um serviço de telecomunicações (Serviço de Comunicação Multimídia), e um Serviço de Valor Adicionado (Serviço de Conexão à Internet).

1.1.2 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei nº9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à resolução ANATEL nº614/2013; do Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº632/2014, e demais normas aplicáveis.

1.1.3 A **Contratada**, se enquadra para todos os fins de direito, no conceito de prestadora de pequeno porte – PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à resolução ANATEL nº614/2013, bem como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº632/2014, e ainda, no Regulamento da Gestão de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia(RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL nº574/2011.

1.2 As especificações do Serviço contratado pelo **Cliente** constam no “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” deste Contrato, a saber: natureza do serviço (link compartilhado ou banda IP ou transporte), tecnologia da prestação dos Serviços (rádio ou fibra ou cabo), a velocidade de upload e download, finalidade de uso (residencial ou corporativo), o compartilhamento ou não compartilhamento do link, o número das máquinas adicionais e o CIR.

1.2.1 A velocidade de upload e download, quando aplicável à natureza do serviço, será medida em Kbps.

1.2.2 A instalação do serviço sempre estará sujeita à análise de viabilidade técnica e comercial. O **Cliente** está ciente de que a referida análise estende-se até a conclusão da ativação do **Cliente** e testes de conectividade, não repercutindo em frustração de expectativa caso não se efetive a instalação.

1.2.3 O “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromissos de Permanência” anexa a este contrato também especificará a natureza do endereço de IP (Internet Protocol)

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



contratado pelo **Cliente**. Na omissão de previsão específica de contratação de IP público, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

1.2.3.1 O **Cliente** tem conhecimento que o IP disponibilizado pela **Contratada** poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da **Contratada**, através do emprego da tecnologia NAT (Network Access Translation).

1.2.3.2 Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao **Cliente**, este endereço sempre será de propriedade da **Contratada**, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer forma de cessão ou transferência desta propriedade.

1.2.3.3 A **Contratada** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (público) cedido ao **Cliente**, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do **Cliente**.

1.3 A adesão ao serviço da **Contratada**, poderá ser realizada pelo **Cliente** através dos seguintes canais: vendedores, por telefone (SAC da Contratada) ou via internet.

1.3.1 O presente instrumento contratual, devidamente registrado em Cartório de Títulos e Documentos, será disponibilizado ao **Cliente**, em sua íntegra, no ato da instalação.

1.4 A conclusão do serviço de ativação do sistema, imediatamente após a conclusão do serviço de instalação do sistema, implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato por parte do **Cliente**. O registro (log) da ativação do contrato do **Cliente** promove o aceite eletrônico das condições aqui estabelecidas.

1.4.1 O presente Contrato é considerado, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, um Contrato de Adesão, e sua exigibilidade, independe da Assinatura do **Cliente**, sendo suficiente o término da conclusão do serviço de instalação para consolidar a relação entre as Partes, conforme cláusula anterior.

2. Dos Direitos e Obrigações:

2.1 A **Contratada** se compromete a envidar todos os esforços possíveis para que os equipamentos disponibilizados e os serviços contratados estejam operacionais durante as 24 horas do dia.

2.1.1 A medição da velocidade será efetuada sempre dentro da rede da **Contratada** e será medida no período de 30 (trinta) segundos de comunicação.

2.1.2 A **Contratada** não garante a velocidade e qualidade da transferência de dados na Internet efetuada fora da sua rede, uma vez que a Internet é uma complexa rede de sistemas de informações interligadas, que se encontram fora do controle da **Contratada**.

2.2 Além das hipóteses previstas na legislação aplicável, a **Contratada** poderá suspender o serviço pelo tempo necessário, nas situações abaixo: a) Em caso de descumprimento de obrigação legal e/ou contratual incorrida pelo **Cliente**, incluindo o uso indevido da internet e ofensa a direito de terceiros; b) Sem aviso prévio, sempre que haja necessidade de manutenção programada; c) Sem aviso prévio, quando se tratar de manutenção de emergência.

2.2.1 Para se resguardar destas intercorrências de natureza técnica, situações essas naturais a qualquer tecnologia de telecomunicações, o **Cliente** deve se resguardar através da contratação de um sistema de redundância, caso compreenda o serviço como absolutamente imprescindível para o seu interesse e finalidade de uso.

2.2.2 O **Cliente** entenderá que fará uso do serviço para a finalidade que consta do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” do presente Contrato, a saber, corporativo ou residencial, conforme especificado. O desvio da finalidade pode ensejar

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



a rescisão do Contrato pela **Contratada**, sem qualquer ônus, ou a obrigatoriedade de adequação do produto do **Cliente**.

2.2.3 A **Contratada** realizará todas as configurações necessárias para garantir pleno acesso aos serviços contratados. No caso de rede interna, no momento da instalação, as configurações serão feitas apenas na primeira máquina. Caso o **Cliente** possua roteador ou servidor, a configuração dos dados necessários para sua operacionalidade ficará sob exclusiva responsabilidade do administrador da rede, roteador ou servidor do **Cliente**.

2.3 A **Contratada** não é responsável pelas atividades do **Cliente**.

2.3.1 A **Contratada** orienta o **Cliente** a fazer uso da Internet de forma responsável e consciente, de maneira a não prejudicar direitos de terceiros.

2.4 A **Contratada** não é responsável por quaisquer intercorrências decorrentes da rede interna do **Cliente**.

2.5 A **Contratada** não será responsável por acessos não autorizados, alteração, furto ou destruição de programas, dados, arquivos, procedimentos ou informações do **Cliente**, através de acidentes ou quaisquer outros meios ou equipamentos fraudulentos.

2.6 A **Contratada** não se responsabiliza por quaisquer danos emergentes, lucros cessantes ou outros danos indiretos sofridos pelo **Cliente** ou por terceiros em virtude de interrupções temporárias de qualquer natureza. Eventual interrupção no serviço deverá ser compensada através de descontos parciais ou totais, segundo cláusula que segue abaixo.

2.7 Caso o **Cliente** venha a utilizar, de qualquer forma, o link contratado fora de suas dependências ou transmitir o acesso para terceiros sem autorização prévia ou em desconformidade com a natureza do serviço discriminada no “Quadro resumo da Contratação dos Serviços e Compromissos de Permanência”, a **Contratada** poderá, cumulativamente ou não: (i) cobrar diretamente do **Cliente** o valor correspondente a mensalidade integral de cada ponto, desde o início do presente instrumento, (ii) rescindir o contrato e aplicar multa equivalente a 20% do valor total do contrato.

2.8 Constituem direitos da **Contratada**, além dos previstos neste Contrato e na regulamentação pertinente:

2.8.1 Empregar para a prestação dos serviços objeto deste contrato, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

2.8.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

2.8.3 A relação entre a **Contratada** e os terceiros será regida pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a Agência Reguladora. A **Contratada**, em qualquer caso, continuará responsável perante o **Cliente** e perante a Agência Reguladora pela prestação e execução do serviço.

2.8.4 Contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra **Contratada** de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede.

2.8.5 É vedado à **Contratada** condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **Cliente** à compra de outras aplicações ou serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados a terceiros.

2.8.6 A **Contratada** reserva-se o direito de criar, alternar, modificar ou excluir produtos, planos e pacotes de serviços, conforme legislação aplicável. Eventuais mudanças de planos devem ser solicitadas expressamente pelo **Cliente** e não serão realizadas de maneira automática. Ficarão

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



também submetidos à análise de viabilidade técnica e eventual cobrança de serviço de ativação.

2.8.7 A **Contratada** deve tornar disponível ao **Cliente**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

2.8.8 A **Contratada** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **Cliente** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

2.9 São Deveres da **Contratada**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

2.9.1 Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizeram necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

2.9.2 Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento de Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº614/2013;

2.9.3 Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à Contratada em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do **Cliente**, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

2.9.4 Cumprir as obrigações previstas pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº614/2013;

2.9.5 Solucionar as reclamações apresentadas pelo **Cliente** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do **Cliente**.

2.9.6 Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

2.10 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **Contratada** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, nos termos da cláusula abaixo.

2.11 Constituem direitos do **Cliente**, além dos demais previstos neste Contrato e na regulamentação pertinente:

I- o acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II- a liberdade de escolha da Prestadora;

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

IV- a informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

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

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

VII- a suspensão do serviço prestado ou a 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;

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



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 no art. 4º da Lei nº9.472, de 1997;

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

X- o respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

XI- a resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **Contratada**;

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

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

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

XV- a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam do 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 em 48 (quarenta e oito) horas a contar da purgação da mora, ou da novação do débito, com a imediata solicitação de exclusão de informação de inadimplência eventualmente anotada sobre ele.

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

XVIII- a continuidade do serviço pelo prazo contratual, a não ser que haja impossibilidade técnica para a continuidade de seu atendimento;

XIX- ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

2.12 O encaminhamento de informações ao **Cliente** será realizado nos termos do decreto 6523/08, quando solicitado pelo **Cliente**, via de regra, por meio de envio de e-mail. Caso o **Cliente** solicite o encaminhamento das informações via correio, deverá arcar com o custo do envio de correspondência.

2.13 Em caso de mudança de endereço do **Cliente**, a disponibilização do link na nova localidade estará sujeita ao pagamento de uma taxa de remanejamento do link e observará um prazo de 15 dias, a contar da confirmação do recebimento de comunicação escrita entregue pelo **Cliente** a **Contratada**. A mudança também estará condicionada à avaliação de viabilidade técnica. A mudança de endereço só poderá ser autorizada caso o **Cliente** esteja habilitado e adimplente com suas obrigações de pagamento. Neste caso, a titularidade do Contrato se mantém, alterando-se apenas o endereço da instalação. Não há previsão contratual de mudança de titularidade ou transferência de contratação para terceiro. Qualquer mudança na titularidade do contrato envolve rescisão do Contrato atual, e aprovação de crédito de novo cliente.

2.13.1 Em caso de mudança de endereço solicitada pelo **Cliente** para localidade não atendida pela **Contratada**, conforme entendimento da Anatel entende-se que se trata de caso de rescisão contratual motivada pelo **Cliente** e, portanto, está sujeita à cobrança de multa rescisória, caso ainda pendente o prazo de fidelidade do Contrato.

2.14 Nos Termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei nº 12965/2014 (Marco Civil da Internet), a **Contratada** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo de 01 (um) ano.

2.14.1 A **Contratada** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



Cliente, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **Cliente**.

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

2.14.3 A adesão ao presente Contrato importância na ciência e na concordância do **Cliente** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail e empresa vinculada) pela **Contratada** é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via contrato de adesão, nos termos do §3º, do art.9º da Lei 13.709/18. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente do cumprimento de obrigação legal e regulatória.

2.15 O **Cliente** reconhece que a **Contratada**, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento.

3. Das Obrigações do Cliente:

3.1 São obrigações do Cliente:

3.1.1 Efetuar os pagamentos em dia, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço bloqueado. Fica certo que, em caso de inadimplência financeira do **Cliente**, a **Contratada** poderá inscrever o **Cliente** em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA e o Serviço de Proteção ao Crédito.

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

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

3.1.4 Preservar os bens da **Contratada** entregues sob a forma de comodato.

3.1.5 Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **Contratada**.

3.1.6 Somente conectar à rede da **Contratada** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

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

3.1.8 Indenizar a **Contratada** relativamente a quaisquer demandas provenientes da má-utilização dos serviços.

3.1.9 Permitir que os empregados, agentes, contratados e/ou representantes da **Contratada**, 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.

3.1.10 Isentar a **Contratada** de qualquer responsabilidade pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos em razão de incorreta utilização dos serviços, incluindo sem limitação, 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 a internet.

3.1.11 Caso haja danificações comprovadas devido mal uso nos equipamentos que foram entregues sob a forma de Comodato, os custos para o devido reparo ficam sob a responsabilidade do **Cliente**;

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



3.1.12 Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados, preservando-se contra a perda de dados, invasão de sistemas ou outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **Contratada**, na ocorrência das deferidas hipóteses.

3.1.13 O **Cliente** não deverá revelar a senha fornecida pela **Contratada** para a prestação de serviços ou acesso a Central do Assinante a terceiros. Na hipótese de extravio da sua senha pessoal e intransferível, o **Cliente** deverá informar imediatamente a **Contratada**, sob pena de responder pelos danos causados em função de extravio, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada à **Contratada** pelo uso indevido da senha.

3.1.14 Nos equipamentos alocados sob o regime do comodato, para a prestação dos serviços, o **Cliente** não poderá acessar inadvertidamente tais terminais, bem como não poderá trocar a senha de acesso aos mesmos, sob pena de causar um risco à rede da **Contratada**. Caso haja evidência de fraude ou risco eminente à segurança da rede, o serviço poderá ser bloqueado e cancelado pela **Contratada**, sem aviso prévio.

3.1.15 Considerando que o conteúdo virtual existente nos sites, incluindo, mas não se limitando, as 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 **Cliente** não são autorizadas quaisquer outras utilizações do conteúdo, que não são previstas nos sites. Veda-se, em especial, a cópia, retransmissão ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, caracterize violação de direitos de propriedade intelectual ou de autoria, dentre outros.

3.1.16 O **Cliente** obriga-se a respeitar as normas do Comitê Gestor de internet disponíveis no site www.cgi.org.br, bem como Marco Civil da Internet, sob pena de ter o contrato rescindido e arcar com as penalidades previstas no presente para inadimplemento contratual.

3.1.17 Não comercializar, ceder, locar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço para terceiros, sob pena de rescisão contratual e multa.

3.2 O fornecimento dos dados cadastrais para a contratação do serviço, bem como a apresentação da documentação necessária, é de exclusiva responsabilidade do **Cliente**. As cobranças serão promovidas em face do **Cliente** titular das informações cadastrais. Eventual contratação em nome de terceiro é de exclusiva responsabilidade do **Cliente**.

4. Dos Serviços e do Atendimento ao Cliente:

4.1 O **Cliente** está ciente das especificações técnicas da prestação dos serviços, conforme descrito no “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” desse Contrato.

4.1.1 A garantia da banda (CIR) está sujeita à configuração mínima do computador do **Cliente**.

4.2 Eventuais dúvidas ou problemas encontrados pelo **Cliente** e relacionados ao serviço contratado deverão ser encaminhados pelo **Cliente** à central de atendimento da **Contratada**.

4.2.1 É de responsabilidade exclusiva do **Cliente** comunicar ao Setor de Suporte Técnico da **Contratada** sobre eventual problema ou instabilidade do serviço.

4.2.1.1 O setor de Suporte Técnico da **Contratada** priorizará a resolução de problemas do **Cliente** remotamente. Caso a **Contratada** verifique a necessidade de envio de visita técnica, considerado os índices de qualidade e CIR do plano contratado pelo **Cliente**, esta será agendada conforme disponibilidade em até 05 (cinco) dias úteis, em horário comercial a critério da **Contratada**. A manutenção no local não poderá ser realizada caso haja qualquer

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



risco de segurança aos técnicos da **Contratada**, tais como chuva ou telhado em condições ruins. Caso haja necessidade de contratação de andaime, este deverá ser providenciado pelo **Cliente**, às suas expensas.

4.2.2 Reclamações ou solicitações relacionadas à cobrança de valores, nota fiscal e fatura, pedido de mudança de endereço podem ser solicitadas diretamente na empresa ou nos canais disponíveis. A **Contratada** não tem obrigação de atualizar a data de vencimento do boleto bancário do **Cliente**, não pago, em atraso, devendo ser pago diretamente na rede bancária.

4.3.4 O **Cliente** poderá solicitar reavaliação do atendimento feito pela **Contratada** ou informar qualquer eventual irregularidade através de contato pelo site ou através do e-mail ouvidoria@box99net.com.br.

4.3.5 Seguem os contatos da central de atendimento ao cliente (SAC): Tel.: (11) 5990-3022, E-mail: ouvidoria@box99net.com.br setorcobranca@box99net.com.br suporte@box99net.com.br [HTTP://www.box99net.com.br](http://www.box99net.com.br)

4.4 Havendo necessidade de reconfiguração do equipamento ou resolução de problemas causados pelo usuário na residência ou empresa do **Cliente** será cobrada uma taxa de visita equivalente a R\$ 30,00 (trinta Reais), a ser cobrada na próxima mensalidade.

4.5 O **Cliente** terá direito a trafegar o volume de dados que julgar necessário em seu acesso, sendo a limitação somente imposta pela banda contratualmente alocada. Não há franquia de uso imposta pela **Contratada**, salvo em caso de modificação do Plano de serviço pela Anatel.

4.6 Para os pagamentos feitos após o vencimento original do boleto serão cobrados juros de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor do boleto. No caso dos juros, caso o atraso seja inferior a 30 (trinta) dias, a cobrança será pro-rata, equivalente a 0,033% ao dia.

4.6.1 Em caso de troca de data de vencimento, bloqueio e desbloqueio de serviço ou diferença de data de ativação em relação à data de vencimento fixada, será aplicado cálculo de mensalidade pro rata de diferença de dias, quando houver.

4.7 São parâmetros de qualidade para o Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I- fornecimento de sinais respeitando as características definidas na regulamentação;

II- disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III- emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos pela regulamentação;

IV- divulgação de informações aos seus **Clientes**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V- rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **Clientes**;

VI- número de reclamações contra a **Contratada**;

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 de serviço.

4.7.1 A velocidade contratada é nominal máxima de acesso e está sujeita a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõem a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir na velocidade contratada:

a) qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do **Cliente**;

b) capacidade de processamento do computador do **Cliente**;

c) interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem do controle da **Contratada**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;

d) páginas de destino na Internet e volume de dados trafegados;

e) problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **Cliente**.

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



4.7.2 Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia de acesso suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma certa velocidade limite, sem ter uma garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos na cláusula anterior.

4.7.3 Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

4.7.4 A **Contratada** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados na cláusula 4.7.1 e por outros fatores alheios à sua vontade que fogem do seu controle.

4.8 O **Cliente** poderá solicitar a **Contratada** a suspensão temporária dos serviços, desde que adimplente com os pagamentos, de 30 (trinta) até 120 (cento e vinte) dias, 1 (uma) vez ao ano. O religamento do sinal de internet não está sujeito a nenhuma cobrança de ativação. O período de suspensão não será computado para fins de cálculo do tempo de vigência contratual, prorrogando-se a validade do contrato conforme o tempo concedido ao **Cliente**.

4.8.1 O pedido do **Cliente** deverá ser feito por escrito, através da área de contato do site da **Contratada** ou através do e-mail contato@box99net.com.br

4.9 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, devidamente constatada e comprovada, a **Contratada** se obriga a abater da mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos em que o serviço ficou indisponível, mediante solicitação formal do Cliente, que deverá ser manifestada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a ocorrência da alegada interrupção.

4.9.1 O cálculo do desconto observará a seguinte regra: $VD = (VM/1440) \times n$, sendo:

VD- valor total do desconto

VM- valor da mensalidade

N- número de frações de 30 (trinta) minutos em que o serviço ficou instável ou indisponível

1440 equivalem ao total de unidade de 30 (trinta) minutos no mês (30 dias x 48 unidades de 30 minutos)

4.9.2 A **Contratada** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço por motivos de caso fortuito, força maior, intrusão nas instalações ou configuração da placa de rede do(s) equipamento(s) do **Cliente** não compatível com as instruções fornecidas pela **Contratada** ou em caso de obstrução do acesso dos técnicos da **Contratada** nas dependências do local da instalação.

4.9.3 O período total de indisponibilidade compreende o período entre a abertura do chamado junto ao suporte interno da **Contratada** e a resolução do problema pela **Contratada**.

4.9.4 O desconto será aplicado na fatura do mês subsequente ao da ocorrência.

5. Dos Equipamentos entregues sob a forma de COMODATO:

5.1 Todos os equipamentos cedidos pela **Contratada** para possibilitar a prestação dos serviços são objeto de comodato e ficam sob exclusiva responsabilidade do **Cliente**, devendo este zelar pela perfeita conservação dos mesmos e indenizar a **Contratada** no caso de dano decorrente de culpa do **Cliente**, furto, roubo ou descarga elétrica que resulte em dano. A lista dos equipamentos está relacionada no “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” do Contrato.

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



5.1.1 A **Contratada** informa que não oferece a possibilidade de compra de equipamentos instalados. Esclarece também que os valores pagos pela instalação e ativação dos serviços não se confundem com o preço de venda dos equipamentos.

5.2 As condições do comodato fazem parte integrante deste contrato de prestação de serviços firmada entre Comodante (Contratada) e Comodatária (Cliente), seguem os termos abaixo:

5.2.1 A Comodante, na qualidade de legítima proprietária dos bens especificados na tabela abaixo deste contrato, conforme notas fiscais de compra correspondentes, cede e transfere referido bem à Comodatária, gratuitamente, a título de comodato, em estado de perfeito funcionamento, para fins de prestação dos serviços descritos no Contrato de Prestação de Serviços.

5.2.2 O prazo de vigência do comodato observará a existência da relação obrigacional decorrente da prestação de serviço ativo e operacional. Cancelado o serviço de acesso a internet ou não renovado o prazo do Contrato de Serviços, os equipamentos deverão ser devolvidos pela Comodatária, nas mesmas condições em que foram entregues.

5.2.3 Caso os equipamentos não sejam devolvidos na data agendada com a Comodante, após notificação registrada enviada ao Comodatário, este incorrerá em cobrança única de R\$900,00 (Novecentos Reais) para acesso FTTH, R\$ 600,00 (Seiscentos Reais) para acesso wireless e R\$ 350,00 (Trezentos e cinquenta) para acesso FTTC. Este valor será cobrado mediante boleto bancário, independente da interpretação judicial.

5.2.4 A Comodatária se obriga a zelar pela obrigação do bem que lhe é cedido em comodato, responsabilizando-se pelo seu cuidado e guarda. Os danos advindos do mau uso ou negligência na sua conservação serão suportados pela Comodatária que arcará com todas as despesas para a devida recuperação do bem.

5.2.5 É vedado à Comodatária sub-comodatar ou locar o bem objeto deste instrumento a terceiros, bem como ceder ou transferir o presente contrato sem prévia autorização, por escrito, da Comodante.

5.2.6 Em caso de turbação ou esbulho da posse do bem por atos de terceiros, a Comodatária deverá tomar as providências cabíveis a fim de cessar tais atos, bem como comunicar imediatamente tais fatos à Comodante.

6. Do Preço, condições de pagamento e reajuste:

6.1 O Preço do Serviço observa a composição abaixo, cumulativamente:

I- Valor de Instalação: corresponde ao serviço de ativação da rede e aos serviços de cabeamento e instalação física dos equipamentos alocados para a prestação dos serviços, seja internamente ao imóvel do **Cliente**, seja externamente a propriedade.

II- Valor da Mensalidade: valor mensal devido pelo **Cliente** pela prestação dos serviços. A cobrança do valor da mensalidade observará o regime do serviço Pós Pago.

6.1.1 Os 2 (dois) valores acima constam do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromissos de Permanência” do Contrato.

6.2 A **Contratada** informará ao cliente sobre a forma de pagamento da taxa de Instalação que poderá ser paga à vista no ato da instalação ou parcelada no cartão de crédito.

6.3 As mensalidades serão cobradas através de emissão de boleto bancário. A data de vencimento será fixada automaticamente pelo sistema a partir da data de término da ativação do serviço do **Cliente**, para o primeiro vencimento disponível subsequente (2, 5, 10, 15, 20, 25). Caso o **Cliente** queira alterar sua data de vencimento, poderá solicitar ao departamento Financeiro da **Contratada** após a emissão da segunda fatura e ficará sujeito ao pro rata aplicável.

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



6.4 O valor da mensalidade poderá ser corrigido anualmente ou em periodicidade menor, se a lei assim permitir, de acordo com o IPC ou por outro índice que venha a substituí-lo.

6.5 O valor da mensalidade corresponde à soma dos valores dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e dos Serviços de Valor Adicionado (SVA).

6.6 O valor referente a visitas e eventual multa previstas no contrato serão cobrados através da emissão de boleto bancário.

6.7 Independentemente da eventual rescisão do contrato, o valor referente à instalação deverá ser pago integralmente pelo **Cliente**, inclusive em caso de desistência da contratação formalizada em até 7 (sete) dias de compra do serviço.

7. Do Inadimplemento do Cliente e encargos moratórios:

7.1 Em caso de inadimplemento incorrido pelo **Cliente** por ocasião do não pagamento da mensalidade, o bloqueio do acesso poderá ocorrer a partir do 4º dia de atraso, contando a data do vencimento da fatura.

7.2 O desbloqueio do sistema de acesso a internet apenas será autorizado após a quitação pelo **Cliente** de todos os valores em atraso.

7.3 O inadimplemento do **Cliente** no pagamento do Preço do serviço, superior a 90 dias, poderá ensejar, a critério da **Contratada**, a rescisão antecipada do Contrato. Nesse caso, a **Contratada** promoverá a retirada dos equipamentos cedidos sob a forma de comodato e efetuará o lançamento dos valores de multa rescisória, emitindo o correspondente boleto bancário de cobrança, independente da interpretação judicial.

7.4 O não recebimento do boleto bancário e/ou nota fiscal não isenta o **Cliente** da obrigação de pagamento, devendo comunicar a ocorrência imediatamente à Central de Atendimento da Contratada e solicitar uma nova via sem custo adicional.

8. Dos Prazos

8.1 Este contrato é válido por prazo indeterminado a contar da data de ativação do serviço, com exceção dos casos em que o Cliente tenha optado pelo Pacote Fidelidade, conforme prazo especificado no “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” do Contrato.

8.2 Não havendo impedimentos técnicos, a ativação do serviço se dará no prazo de até 20 (vinte) dias úteis a contar do recebimento do presente contrato.

9. DA OPÇÃO PELO BENEFÍCIO E DA RESCISÃO DO CONTRATO COM FIDELIDADE

9.1 A **Contratada** pode oferecer **Benefício** aos seus **Clientes** e, em contrapartida, exigir que eles permaneçam vinculados à Prestadora por um prazo mínimo de fidelidade a contar da data de ativação do serviço.

9.1.1 O Prazo de Fidelidade e suas condições específicas constam no “Quadro Resumo da Contratação de Serviços e Compromisso de Permanência” deste Contrato.

9.2 Caso o Cliente opte por algum **Benefício** na contratação do plano, sua opção constará no “Quadro Resumo da Contratação de Serviços e Compromisso de Permanência” deste Contrato, bem como a contrapartida do prazo de fidelidade de 12 (doze) meses. O “Quadro Resumo da Contratação de Serviços e Compromisso de Permanência” especificará o tipo de **Benefício** e o valor correspondente.

9.3 Caso o Cliente opte pela concessão do **Benefício**, as seguintes regras deverão ser observadas pelas partes:

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



9.3.1 O Cliente pode se desvincular a qualquer momento do Benefício oferecido pela Prestadora, passando assim o Contrato para um prazo indeterminado, devendo efetuar o pagamento da diferença correspondente ao Benefício anteriormente concedido, conforme valor de multa estabelecido no “Quadro Resumo da Contratação de Serviço e Compromisso de Permanência”

9.3.2 Caso o Cliente opte por rescindir o Contrato antecipadamente, antes do término do prazo de fidelidade, ele estará sujeito à cobrança de multa rescisória correspondente ao Benefício concedido, conforme consta no “Quadro Resumo de Contratação de Serviço e Compromisso de Permanência”. A multa será proporcional ao tempo restante para o término do prazo de fidelidade.

9.3.3 Para fins de cálculo do valor da multa, a Contratada considerará o número de pagamentos de mensalidades feitos pelo Cliente, de maneira integral. Sendo assim o período que o Cliente esteve inadimplente e/ou período em que o sinal de internet esteve suspenso não integrará a contagem do prazo de fidelidade, devendo este ser prorrogado.

9.3.4 Após o término do prazo de vigência da Fidelidade, o Cliente poderá rescindir o contrato a qualquer momento, sem incorrer em multa, observando-se apenas a comunicação prévia de 7 dias.

9.4 Independentemente de eventual rescisão do contrato, o valor referente à mensalidades vencidas e não pagas pelo **Cliente**, bem como o valor referente à instalação do serviço deverá ser pago integralmente pelo **Cliente**.

10. Demais regras da rescisão contratual:

10.1 Caso o **Cliente** não opte por nenhum Benefício em contrapartida da fidelidade contratual, a Rescisão do Contrato observará a seguinte cláusula:

10.1.1 O **Cliente** poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, mediante 7 (sete) dias de aviso prévio, sem incorrer em multa rescisória. O **Cliente** permanece obrigado a quitar eventuais mensalidades em atraso, bem como quitar o valor total da instalação do serviço.

10.2 Em quaisquer dos casos acima, o pedido de cancelamento do serviço deverá ser encaminhado ao departamento Financeiro da **Contratada** e formalizado por escrito ou mediante solicitação expressa pelo **Cliente** por número do protocolo ou por e-mail para contato@box99net.com.br

10.3 Considera-se rescindido o contrato por culpa do **Cliente** em caso de inadimplemento da obrigação de pagamento da instalação e ativação do serviço e/ou em caso de atraso de pagamento de mensalidade superior a 90 (noventa) dias. Nesse caso, a **Contratada** poderá inscrever a dívida do Cliente nos órgãos de proteção ao crédito.

10.4 Considera-se rescindido o contrato por culpa do **Cliente** em caso de uso irregular dos equipamentos, a saber: acesso não autorizado à qualquer das senhas do rádio comunicador; mudança de posição ou endereço da instalação da antena; distribuição de sinal de internet para terceiros, independentemente de cobrança ou não.

10.5 Em caso de prova de dificuldade técnica que prejudique a regular prestação dos serviços ou em caso de impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço, a **Contratada** poderá rescindir o contrato a qualquer momento, devendo observar a comunicação prévia de 10 (dez) dias. Nesse caso, nenhuma das Partes incorrerá na multa rescisória.

10.6 A **Contratada** poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, sem imposição de multa e mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias, em caso de quebra de condição primordial de boa-

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



fé entre as partes contratantes, manifestada através de contínuo desrespeito verbal ou físico do cliente aos técnicos da **Contratada**.

10.7 Na época da rescisão, as partes verificarão a existência de eventuais obrigações a serem cumpridas, de modo a resolver as pendências e, posteriormente, dar-se-ão quitação mútua.

10.8 A **Contratada** agendará uma data com o **Cliente** para efetuar a retirada dos equipamentos, cedidos a título de comodato.

10.9 Em caso de desistência da contratação dos serviços, em até 07 (sete) dias a contar da contratação, nos termos da legislação em vigor, o **Cliente** deverá honrar com o pagamento integral dos custos de instalação incorridos pela **Contratada**. Os custos de mensalidade não serão cobrados, salvo casos de culpa, dolo ou até má-fé do cliente.

11. Foro:

11.1 Quaisquer divergências entre as partes deverão ser resolvidas amigavelmente. Na hipótese de não haver acordo sobre alguma questão, as partes recorrerão ao Foro competente da comarca do local da prestação de serviços.

11.2 Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadas da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site [HTTP://www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), ou na central de atendimento da ANATEL pelo nº 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

Sede: End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 – Brasília – DF PABX: (55 61) 2312-2000 CNPJ: 02.030.715.0001-12

Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU SAUS Quadra 06, Bloco F. 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940 Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

Atendimento Documental – Biblioteca SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília – DF, CEP: 70.070-940.

O presente Contrato encontra-se devidamente registrado através do CDT – Centro de Estudos de Títulos e Documentos da Capital de São Paulo.

A assinatura do Cliente consta do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência”, parte integrante deste Contrato.

QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇOS E COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA

Este anexo é parte integrante do Contrato de prestação de serviço e objetiva esclarecer as especificações do Serviço contratado e da concessão do Benefício ao Cliente em troca de fidelidade.

1- O **Cliente**, tendo em vista o recebimento do Benefício correspondente à Redução do Valor da Instalação o Serviço, expressa sua aceitação e se compromete a permanecer como **Cliente Box99net** pelo prazo de fidelidade específico na Ficha de Inscrição. Caso haja a oferta de

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br



qualquer outro benefício adicional ao **Cliente**, por conta do produto ou promoção contratada, a informação constará da especificação do produto e integrará o conjunto de benefícios concedidos ao **Cliente** em troca de fidelidade.

2- O cancelamento do plano antes do término do prazo de fidelidade importará na cobrança de multa rescisória destacada no quadro. Caso o **Cliente** esteja inadimplente com o pagamento das mensalidades, a tabela da multa considerará o número de mensalidades pagas pelo **Cliente**. Os meses em que o **Cliente** restou inadimplente ou com sinal suspenso não serão computados para fins de graduação de multa rescisória.

3- A oferta do produto ou da promoção poderá integrar serviços distintos, conforme especificado no quadro sejam eles serviço de comunicação multimídia, serviço de valor adicionado ou serviço de telefonia fixa comutada. O **Cliente** declara estar ciente de que é facultada a contratação avulsa e individual dos serviços que compõe o plano, sem a obrigatoriedade de adesão ao presente termo, porém sem o recebimento do Benefício especificado.

4- Em caso de contratação conjunta de serviços de telefonia fixa comutada e serviço de comunicação multimídia, o **Cliente** incorrerá em duas multas distintas, que deverão ser somadas por ocasião da rescisão antecipada do contrato antes do término do prazo de fidelidade. As tabelas são aplicáveis de forma cumulativa caso o cliente opte por cancelar a totalidade dos serviços que integram o combo.

5- As condições de atendimento e qualidade dos serviços constam do Contrato de Prestação de Serviços.

6- As condições de cobrança pelo inadimplemento, suspensão do serviço, bloqueio de sinal e encargos moratórios constam do Contrato de Prestação de Serviços.

7- Ao término do contrato, os equipamentos instalados e especificados acima deverão ser devolvidos pelo **Cliente**, visto que seguem as condições de comodato, sob pena de multa prevista em contrato. A data de retirada será agendada pela Contratada.

8- O presente anexo e a Ficha de Inscrição são partes integrantes do Contrato de Prestação de Serviços. A formalização do aceite do Cliente se dá através da contratação do plano e instalação do sistema.

Assinatura do Cliente: _____

Nome do Cliente por extenso: _____

CPF: _____

Tel.: (11) 5990-3022

E-mail: relacionamento@box99net.com.br

Site: www.box99net.com.br