

## CONTRATO DE PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS DE PROVEDOR DE INTERNET SVA E SCM

### DAS PARTES

De um lado, **NOWA TELECOM LTDA - ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 28.942.219/0002-00, com filial na cidade de Tupanciretã, Estado do RS, localizada na Av Rio Branco, 1030, SL01, centro, CEP 98170-000, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, nos termos do seu contrato social, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

### DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

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

1.2 - Serviços de provimento de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços objetos deste Contrato considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos "Serviços de Valor Adicionado", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.3 - Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia.

1.4 - prestação dos Serviços de Provimento de Acesso à Internet será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico "Serviço de Valor Adicionado", que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.4.1 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.001494/2018-11 (publicado no D.O.U. em 26.01.2018). A autenticidade do documento pode ser conferida em [www.anatel.gov.br/autenticidade](http://www.anatel.gov.br/autenticidade), informando o código verificador 2329871 e o código CRC DDCD6687. A Nowa Telecom possui registro de radiação restrita, número FISTEL 50437810259.

Nowa Telecom Ltda - ME – CNPJ: 28.942.219/0002-00 (FILIAL)

Av Rio Branco, 1030, Sala 01 – Centro – Tupanciretã – CEP 98.170-000

[www.nowatelecom.com.br](http://www.nowatelecom.com.br) / [contato@nowatelecom.com.br](mailto:contato@nowatelecom.com.br) / Fone: (55) 3272-2394

1.4.2 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 272, de 9 de agosto de 2001, e Resolução n.º 614 de 28 de maio de 2013.

## **OBJETO DO CONTRATO**

2. A **CONTRATADA** coloca disposição do **CONTRATANTE**, durante o tempo de vigência do contrato, o serviço individual de provedor de internet na velocidade escolhida pelo **CONTRATANTE**.

2.1. A **CONTRATADA** garante 40% da banda no acesso por vários fatores que influenciam na velocidade: horário de acesso, rota ativa, página acessada, configuração de computador, saturação da rede, quantidade de pessoas conectadas ao provedor de acesso, etc.

2.2 É obrigatória a apresentação de documentos originais para habilitação do acesso à Internet, na falta de qualquer dos documentos a instalação somente será realizada após a apresentação na empresa dos documentos faltantes.

## **CONDIÇÕES EXIGIDAS DO CONTRATANTE PARA O ACESSO**

3. Providenciar todas as obras necessárias a disponibilização das condições físicas do imóvel à instalação do sistema de Internet, arcando com todos os custos dela decorrentes, cabendo ao assinante, outrossim, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas. Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **ASSINANTE** para acesso à internet, devem ser utilizados exclusivamente para os fins e endereços (sendo que o endereço de instalação tem que ser necessariamente o mesmo dos dados cadastrais) para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros. **Está vedado o compartilhamento de internet com terceiros (vizinhos, amigos, parentes) de outras residências que não seja a do ponto (endereço) estipulado em contrato, mesmo que de forma não onerosa. Caso ocorram estes casos, os serviços de internet serão cancelados. Além disso, poderá haver responsabilização criminal, devida a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.**

## **SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO NOS SISTEMAS**

4. O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que todo e qualquer suporte via atendimento telefônico será realizado pelos telefones constantes da página de suporte do site da **CONTRATADA**;

4.1 - O suporte técnico prestado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** observará os limites do objeto deste contrato;

4.2 - Se houver necessidade de ir até o local, a empresa tem o prazo de até 72 horas para estar atendendo à solicitação;

4.3 - A **CONTRATADA** poderá fazer manutenção em seus sistemas sem aviso prévio;

4.4 - A **CONTRATADA** não será responsável por qualquer dano ou falta de acesso no caso de manutenção agendada com o **CONTRATANTE** e que não tenha ninguém no local, sendo qualquer outro suporte que o **CONTRATANTE** necessite de sua total responsabilidade.

**Nowa Telecom Ltda - ME** – CNPJ: 28.942.219/0002-00 (FILIAL)

Av Rio Branco, 1030, Sala 01 – Centro – Tupanciretã – CEP 98.170-000

[www.nowatelecom.com.br](http://www.nowatelecom.com.br) / [contato@nowatelecom.com.br](mailto:contato@nowatelecom.com.br) / Fone: (55) 3272-2394

## **VALORES DE HABILITAÇÃO, MENSALIDADES, REAJUSTES, SERVIÇOS**

5.1 Pelo direito de acesso à Internet, o CONTRATANTE pagará a **CONTRATADA** o preço ajustado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, nas condições nele indicadas;

5.2 O valor da mensalidade será estipulado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e emitido mensalmente documento de cobrança ao Contratante, devendo ser pagas nas datas de vencimento indicadas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**. A mensalidade será reajustada a cada doze meses com base na variação da IGPM, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período. Outrossim, será lícitos à **CONTRATADA** reajustar a mensalidade em decorrência de fatos ou circunstâncias imprevisíveis ou alheias a sua vontade, e que importem em variação de seus custos operacionais, de modo a tornar este contrato excessivamente oneroso ou que resultem em desequilíbrio contratual.

5.3 O cliente ficará com equipamentos disponibilizados pela Nowa Telecom, em regime de **aluguel/comodato**, que seriam em resumo: ONU (com ou sem wifi, dependendo do plano), conjunto isolador, cabo drop e conectores. Caso haja rescisão de contrato e o cliente devolva em dinheiro o valor dos equipamentos, este deve ser considerado o valor de mercado na data da contratação.

## **DA RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE**

6. O CONTRATANTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da utilização da **CONTRATADA** em seu nome e/ou com a sua senha ("password"), devendo tomar todas as medidas necessárias para IMPEDIR a utilização de sua senha por QUAISQUER terceiros;

6.1. A **CONTRATADA** não será responsável pelo uso indevido ou inapropriado dos softwares e/ou de quaisquer produtos e/ou serviços, utilizados por parte do **CONTRATANTE**, ai incluindo técnicas de "spam", "hacking", "cracking", "phreaking", "D.O.S." e mecanismos análogos, bem como por quaisquer perdas e danos sofridos pelo **CONTRATANTE** ou por qualquer terceiro em decorrência deste uso indevido ou inapropriado, concordando o **CONTRATANTE** em manter a Nowa Telecom livre e isenta de qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrentes de demandas relacionadas ao disposto nesta cláusula;

6.2. O CONTRATANTE será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar endereços de máquinas, protocolos, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, e utilizar técnicas furtivas denominadas "spoofing" no jargão da Internet, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **CONTRATADA** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CONTRATANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **CONTRATANTE** civil e penalmente pelos atos praticados;

6.3. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelas transações comerciais efetuadas on-line ou na Internet, as quais serão de inteira responsabilidade de quem disponibilizar os produtos ou serviços;

6.4. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do CONTRATANTE provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões, ou mesmo queima de fonte de alimentação por variação de tensão de entrada, ou

**Nowa Telecom Ltda - ME** – CNPJ: 28.942.219/0002-00 (FILIAL)

Av Rio Branco, 1030, Sala 01 – Centro – Tupanciretã – CEP 98.170-000

[www.nowatelecom.com.br](http://www.nowatelecom.com.br) / [contato@nowatelecom.com.br](mailto:contato@nowatelecom.com.br) / Fone: (55) 3272-2394

descarga atmosférica, ou mau uso, sendo introduzida em tensão de entrada diferente da tensão suportada, ou manuseio errado da mesma;

6.5. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por eventuais interrupções ou instabilidades nos sistemas responsáveis por prover o acesso físico do **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** e/ou desta para com a Internet, estando estes sistemas fora da área de gerenciamento da **CONTRATADA**, cabendo a operadora de telecomunicação ou empresa análoga responsável pelo sistema de acesso físico, que o restabeleça, sem que qualquer ônus ou encargo seja gerado a **CONTRATADA**, por não ter a mesma possibilidade técnica de ingerir no sistema de telecomunicações autônomo mantido por terceiros;

6.6. Os equipamentos utilizados na instalação em comodato, sendo que, no caso de rescisão contratual o assinante deverá **RESTITUIR** a **CONTRATADA**, em sua sede, em 15 dias, os equipamentos e bens que lhe haviam sido entregues. No caso dos equipamentos serem danificados por terceiros, extraviados ou furtados, o assinante terá a obrigação de restituí-los a empresa, através de pagamento de boleto.

6.7. A **CONTRATADA** não garante a ausência de vírus nos conteúdos, bem como de outros elementos nocivos que possam produzir alterações em seu sistema informático (software e hardware) ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados em seu sistema informático;

6.8. A **CONTRATADA** não oferece nem comercializa informação, conteúdos e serviços disponíveis nas páginas externas, nem os controla (como por ex. site proibidos para menores, jogos de azar, lotofácil, etc).O usuário deve ter a máxima prudência na utilização da informação, conteúdos existentes nas páginas externas;

6.9. A **CONTRATADA** se exime de toda responsabilidade se o usuário desrespeitar quaisquer leis vigentes bem como dos direitos autorais e de propriedade intelectual;

6.10. Além de infração contratual, essas práticas constituem ilícitas civis e penais, contrariando, também a legislação relativa a direitos autorais, de propriedade de terceiros, sujeitando-se o infrator às condições legais decorrentes.

## **DURAÇÃO DO CONTRATO E INSTALAÇÃO**

7. Este contrato tem período de vigência de 12 meses, sendo renovado automaticamente após esse período caso não haja solicitação de rescisão;

7.1. O custo da instalação e ativação é de R\$ 700,00, com pagamento à vista para o primeiro mês de utilização dos serviços. **Para o plano de fidelidade de 12 meses, esse valor é concedido integralmente em forma de benefícios.** Isso resulta em uma instalação/ativação gratuita para os clientes optantes pelo plano fidelidade.

7.2. O prazo de instalação do serviço de internet é de até 10 dias úteis, a partir da assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, podendo sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: cliente não disponibilize local e/ou computadores adequados para a ativação, força maior, como instabilidade climática; atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atraso na entrega de equipamentos necessários, número excessivo de pedidos de instalação, entre outras hipóteses que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**;

7.3. Caso o **CONTRATANTE** utilize e-mail da **CONTRATADA** o mesmo será cancelado na rescisão, se o **CONTRATANTE** solicitar a continuação do uso será cobrado taxa no valor da tabela vigente no período.

**Nowa Telecom Ltda - ME** – CNPJ: 28.942.219/0002-00 (FILIAL)

Av Rio Branco, 1030, Sala 01 – Centro – Tupanciretã – CEP 98.170-000

[www.nowatelecom.com.br](http://www.nowatelecom.com.br) / [contato@nowatelecom.com.br](mailto:contato@nowatelecom.com.br) / Fone: (55) 3272-2394

## DO PAGAMENTO

8. Pelo direito de acesso à Internet Banda Larga, o assinante pagará a **CONTRATADA**, o preço ajustado na proposta do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, nas condições naquela indicadas. O assinante deverá efetuar os pagamentos das mensalidades através de documento de cobrança emitido pela **CONTRATADA**;

8.1. Para serviços extras a prestação de serviço de Provedor de Internet, consulte tabela de serviços vigente no período;

8.2. A mensalidade só será cobrada a partir do mês seguinte ao da instalação e deverá ser cobrada na data do vencimento estabelecido em contrato (dia 10 de cada mês). Os pagamentos serão efetuados **somente** através de boleto bancário ou débito automático.

8.2.1 O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, a critério da CONTRATADA. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

8.2.2 Suspensão total ou parcial dos serviços, em caso de atraso pelo Cliente no pagamento de qualquer valor por prazo superior a 15 (quinze) dias da data do respectivo vencimento, ou em caso de infração contratual, desde que a Prestadora comunique o Cliente, por escrito, via e-mail ou mensagem de texto.

8.2.3 Depois de transcorridos 15 (quinze) dias do início da suspensão total ou parcial dos serviços, e permanecendo o Cliente em situação de inadimplência ou infração contratual, a Prestadora poderá optar em rescindir o contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao Cliente, podendo a Prestadora adotar todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais em face do Cliente, incluindo medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

8.3. O atraso no pagamento de qualquer das parcelas do preço da tarifa de habilitação e/ou mensalidades em seu respectivo vencimento acarretará a incidência de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora de 0,033% ao dia, calculados sobre o valor total atualizado do débito;

8.4. A eventual tolerância da **CONTRATADA** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interceptada como nova contratação. A alegação de não recebimento, pelo assinante, do documento de cobrança, não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento, devendo este entrar em contato com a empresa para ser orientado como proceder ao pagamento;

8.5. O assinante que não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, solicite à CONTRATADA sua decisão;

8.6 No caso de rescisão contratual fica o **CONTRATANTE** comprometido a quitar todos os débitos em aberto. Caso o **CONTRATANTE** seja optante pelos benefícios concedidos pela **CONTRATADA**, o mesmo deverá além de quitar os débitos em aberto, também recolher em favor da

**CONTRATADA** um valor de multa, que é proporcional ao valor dos benefícios e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

## **DO REGIME TRIBUTÁRIO**

9. Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, vigentes na data base.

## **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

10. É facultado à **CONTRATADA** proceder as adequações, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia de sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado das referidas evoluções sempre por e-mail;

10.1. É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA**, desde que haja viabilidade técnica, a migração da velocidade pela qual optou no ato da adesão;

10.2. Na hipótese de migração a cobrança dos valores relativos a nova velocidade será feita "pro-rata-die", a contar da data da migração;

10.3. O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA** é responsável única e exclusiva pela prestação do Serviço de Provedor de Acesso à Internet, não tendo nenhuma responsabilidade por danos eventualmente sofridos pelo **CONTRATANTE** associados à utilização do serviço;

10.4. Todos os prazos e condições deste contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial;

10.5. O **CONTRATANTE**, neste ato, autoriza expressamente a **CONTRATADA** a enviar ao **CONTRATANTE**, e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou promoções da **CONTRATADA**. Tais permissões podem ser revogadas pelo **CONTRATANTE** a qualquer momento através de solicitação feita por meio da Central de Relacionamento.

10.6. O site da contratada com todas as informações de atendimento é [www.nowatelecom.com.br](http://www.nowatelecom.com.br).

16.7 Adicionalmente, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, correspondentes aos seguintes serviços:

16.7.1. Mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **CONTRATADA**.

## **DO FORO**

11. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Panambi, Estado do Rio Grande do Sul, excluindo-se qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Tupanciretã/RS, 25 de outubro de 2023.

**Nowa Telecom Ltda - ME** – CNPJ: 28.942.219/0002-00 (FILIAL)

Av Rio Branco, 1030, Sala 01 – Centro – Tupanciretã – CEP 98.170-000

[www.nowatelecom.com.br](http://www.nowatelecom.com.br) / [contato@nowatelecom.com.br](mailto:contato@nowatelecom.com.br) / Fone: (55) 3272-2394