

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES SCM – SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Condições Gerais

Pelo presente instrumento, de um lado INFOSCOTT INFORMÁTICA LTDA. Doravante denominada AUTORIZADA, empresa com sede em Mangaratiba/RJ, na Rua Joaquim F. Ceia, 13, Lj 02, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07777916/0001-00, devidamente representada nos termos de seu estatuto social, neste ato representada na forma de seu contrato social e, de outro lado, o CLIENTE, devidamente identificado e qualificado no “ITEM 13 (“ORDEM DE SERVIÇO/TERMO DE ACEITE”)”, neste contrato denominado “CLIENTE”; Considerando que: (a) a AUTORIZADA presta serviços de comunicação multimídia, provendo acesso à rede mundial de computadores (Internet) solidariamente ou através de um Provedor SVA devidamente habilitado pela AUTORIZADA, conforme Lei 9.472 de 16 de Julho de 1997 nos seus Parágrafos 1º e 2º do Art. 61 assim o permite; (b) o serviço de acesso à rede mundial de computadores (Internet) se encontra submetido a estas condições gerais de contratação de serviços de acesso à Internet (“ORDEM DE SERVIÇO/TERMO DE ACEITE”), fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

1. Aceitação das Condições Gerais

1.1. A AUTORIZADA prestará serviços de comunicação multimídia provendo acesso do CLIENTE até o Provedor SVA devidamente habilitado ou diretamente pela InfoScott e assim proverá o serviço de Internet que aqui se condiciona a Serviço de Valor adicionado;

1.2. O CLIENTE optará no ITEM 13 (“ORDEM DE SERVIÇO/TERMO DE ACEITE”), por um dos pacotes de serviços disponibilizados comercialmente pela AUTORIZADA, a forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança;

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

2. Objeto

2.1 Constituem objeto do presente CONTRATO, a Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia necessários para a conexão do CLIENTE, com o intuito de obter acesso ao "backbone" Rede Mundial de Computadores (INTERNET) com protocolo IP (Protocolo Internet) e de suporte extraordinário para fruição deste serviço quando expressamente solicitado pelo CLIENTE.

3. Direitos da AUTORIZADA

3.1. Constituem direitos da AUTORIZADA, além dos previstos nas leis e regulamentação pertinentes:

3.1.1. Empregar para a prestação do SCM – Serviço de Comunicação Multimídia, equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

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

3.1.3. A relação entre a AUTORIZADA e os terceiros será regida pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a Agência Reguladora

(ANATEL); A AUTORIZADA, em qualquer caso, continuará responsável perante o CLIENTE e a Agência Reguladora (ANATEL) pela prestação e execução do serviço;

3.1.4. Na hipótese da AUTORIZADA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra AUTORIZADA de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte a rede da AUTORIZADA.

3.1.5. Na hipótese de constatação, pela AUTORIZADA, de defeito no equipamento do CLIENTE que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que expressamente solicitado por este, será cobrada uma taxa pela visita e pela realização dos reparos necessários. Tal taxa virá devidamente discriminada no RAT – Relatório de Atendimento Técnico ou na OS – Ordem de Serviço, o qual será preenchido pelo técnico da AUTORIZADA e assinado pelo CLIENTE ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos serviços ali discriminados.

4. Obrigações da AUTORIZADA

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

4.1.1. 80% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção;

4.1.2. 60% da velocidade de acesso contratada, expressada em megabits por segundo;

4.2. A garantia acima está sujeita à configuração mínima dos equipamentos do CLIENTE. Caso este não atenda aos requisitos mínimos de configuração estabelecidos, a AUTORIZADA não será responsável por garantir os índices de qualidade descritos no item 4.1 deste Contrato. A medição da velocidade será efetuada sempre dentro da rede da AUTORIZADA;

4.3 Em razão do tráfego de dados ser variável, com picos de movimento, é necessário, para a melhor verificação da velocidade, que a comunicação fique estável, o que normalmente se dará no período acima indicado;

4.4. A AUTORIZADA não condicionará a oferta do Serviço de Acesso à Internet, através de um Provedor SVA devidamente habilitado, objeto deste contrato à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou por intermédio de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionará vantagens ao CLIENTE à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao Serviço de Acesso à Internet, ainda que prestados por terceiros;

4.5. A AUTORIZADA, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, tem a obrigação de:

4.5.1. Não recusar o atendimento aos CLIENTES cujas dependências estejam localizadas na área de prestação de serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que o CLIENTE se encontrar em local ainda não atendido pela rede de equipamentos da AUTORIZADA;

4.5.2. Tornar disponíveis ao CLIENTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição de serviço e suas eventuais alterações

4.5.3. Tornar disponíveis ao CLIENTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada à recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

4.5.4. Prestar esclarecimentos ao CLIENTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

4.5.5. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulação e no contrato celebrado com o CLIENTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

4.5.6. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;

4.5.7. Prestar a Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de CLIENTES e à área de cobertura e aos valores aferidos pela AUTORIZADA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

4.5.8. Manter atualizados, junto a Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis, e ainda, a composição acionária quando for o caso;

4.5.9. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;

4.6. A AUTORIZADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente ao Serviço de Acesso à Internet através de um Provedor SVA devidamente habilitado e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CLIENTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito;

4.6.1. A AUTORIZADA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações, sempre em conjunto com o Provedor SVA devidamente habilitado para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes para determinar a suspensão do sigilo;

4.7. A AUTORIZADA obriga-se, na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao Serviço de Acesso ora contratado, a considerar ofertas de fornecedores independentes, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas pela resolução nº. 272 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel);

4.8. Em face de reclamações e dúvidas do CLIENTE, a AUTORIZADA se obriga a fornecer imediato esclarecimento e saneamento do problema com a maior brevidade possível;

4.9. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço que não sejam causados por causas ou fenômenos naturais e ou, interrupção do fornecimento de energia da operadora elétrica, a AUTORIZADA se obriga a descontar da mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, mediante solicitação formal do CLIENTE;

4.9.1. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares será comunicada ao CLIENTE, com antecedência mínima de 48 horas;

4.9.2. Em caso de interrupção ou degradação do serviço por mais de 3 (três) dias consecutivos e que atinja mais de 10% (dez por cento) dos CLIENTES, a AUTORIZADA se compromete a enviar a ANATEL uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções;

4.9.3. A AUTORIZADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, causas ou fenômenos naturais, interrupção do fornecimento de energia da operadora elétrica, força maior, intrusão nas

instalações ou configuração da placa de rede do(s) equipamento(s) do CLIENTE não compatível com as instruções determinadas pela AUTORIZADA;

5. Limitações da responsabilidade da AUTORIZADA

5.1. A AUTORIZADA não se responsabiliza pelo uso indevido das informações, dos materiais disponibilizados e/ou dos equipamentos utilizados por sites, para quaisquer que sejam os fins, por qualquer CLIENTE, sendo de inteira responsabilidade deste as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros, tais como, mas não limitado a, (I) qualquer conteúdo recebido ou transmitido através do acesso à Internet através de um Provedor SVA devidamente habilitado, disponibilizado pela AUTORIZADA; (II) o conteúdo da “Homepage” pessoal do CLIENTE; (III) transações comerciais “on-line” efetuadas pelo CLIENTE na utilização do serviço da AUTORIZADA; (IV) qualquer eventual invasão de privacidade nas informações dos seus microcomputadores conectados à Internet por meio da prestação do serviço; (V) por danos causados por erro de conteúdo ou falhas de equipamentos do CLIENTE;

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

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

6. Dos Direitos do CLIENTE

6.1. Constituem direitos do CLIENTE além dos previstos nas leis e regulamentação pertinente:

6.1.1. Ter acesso ao serviço conforme contratado;

6.1.2. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

6.1.3. À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais e respectivos serviços;

6.1.4. À inviolabilidade e ao segredo de suas comunicações, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, contratuais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

6.1.5. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

6.1.6. Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo, observado o aviso prévio contratado, bem como as condições para cancelamento de serviço contratado em condições promocionais;

6.1.7. A não suspensão do serviço contratado sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou no caso de não utilizar adequadamente o serviço, equipamentos e redes de telecomunicações, ou descumprir as obrigações previstas neste contrato;

- 6.1.8. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 6.1.9. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela AUTORIZADA;
- 6.1.10. De resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela AUTORIZADA;
- 6.1.11. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a AUTORIZADA;
- 6.1.12. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 6.1.13. A substituição de seu código de acesso se for o caso, nos termos da regulamentação.
- 6.1.14. A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 6.1.15. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a AUTORIZADA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 6.1.16. A não ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- 6.1.17. À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- 6.1.18. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

7. Obrigações do CLIENTE

- 7.1. Efetuar os pagamentos no prazo estabelecido no ITEM 13 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS/TERMO DE ACEITE”), sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso. Fica certo que, em caso de inadimplência financeira do CLIENTE, a AUTORIZADA poderá inscrever o CLIENTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA, CARTÓRIO ou qualquer outro Serviço de Proteção ao Crédito;
- 7.2. Possuir o equipamento necessário para o provimento de acesso ao Provedor SVA devidamente habilitado e assim conseqüentemente saída para a rede mundial (Internet), para que o serviço possa ser prestado nos termos acordados no presente;
- 7.3. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- 7.4. Preservar os bens da AUTORIZADA e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 7.5. Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da AUTORIZADA, quando for o caso;
- 7.6. Somente conectar à rede da AUTORIZADA, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- 7.7. Não utilizar o acesso disponibilizado pela AUTORIZADA para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente daquele originalmente destinado, tais como, sem limitação, envio de vírus, SPAM e demais atividades não autorizadas;
- 7.8. Indenizar a AUTORIZADA relativamente a quaisquer as demandas provenientes da má utilização dos serviços;
- 7.9. Permitir que os empregados, agentes, contratados e/ou representantes da AUTORIZADA, desde que devidamente credenciados, tenham acesso ao local onde está sendo prestado o serviço, sob pena de ser considerado responsável pelas conseqüências oriundas da obstrução ou atraso em tal acesso;
- 7.10. Isentar a AUTORIZADA 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 à Internet;

7.11. Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados, preservando-se contra a perda de dados, invasão de sistema e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da AUTORIZADA, na ocorrência das referidas hipóteses;

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

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

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

7.15. O CLIENTE autoriza no ato de assinatura do termo de adesão a emissão de cobrança eletrônica, dispensando o envio pelos correios tradicionais.

8. Preços, Pagamento dos Serviços e Reajustes

8.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o CLIENTE deverá pagar a AUTORIZADA a quantia correspondente ao Plano de Acesso contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no ITEM 13 (“ORDEM DE SERVIÇO/TERMO DE ACEITE”) ou outro meio eletrônico, como E-mail, Whatsapp, etc“;

8.2. A forma de pagamento do serviço será optada pelo CLIENTE e especificada no ITEM 13 (“ORDEM DE SERVIÇO/TERMO DE ACEITE”);

8.3. O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso ao Provedor SVA devidamente habilitado, e conseqüentemente a rede mundial (Internet) será regido pela Tabela de Preços da AUTORIZADA vigente no ato da sua respectiva solicitação;

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

8.5. O reajuste a que se refere a cláusula 8.4. dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo CLIENTE e pela variação do índice IPC/FIPE/SALÁRIO MÍNIMO, no caso de CLIENTE pessoa física, e IGP-M, no caso de CLIENTE pessoa jurídica. Caso seja vedada legalmente a utilização desses índices, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da AUTORIZADA;

8.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo CLIENTE, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 2% ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como os todos os custos para a cobrança dos valores devidos;

8.7. Os serviços poderão ser totalmente interrompidos pela AUTORIZADA caso o CLIENTE permaneça inadimplente no tocante à obrigação de pagamento por mais de 7 (SETE) dias seqüenciais. Após 30 dias de inadimplência do CLIENTE, ficará a AUTORIZADA a cancelar os serviços, e após 45 dias, a inscrever o CLIENTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, nos termos do cláusula 7.1 do presente instrumento, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da AUTORIZADA;

9. Taxa de Instalação

9.1. Como forma de implantação do serviço, A AUTORIZADA cobrará uma taxa de instalação que será devida no momento da ativação dos serviços contratados. O valor, forma e momento de pagamento da taxa virão descritos no item 13 (DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS/TERMO DE ACEITE) ou por outro fornecido pela AUTORIZADA.

10. Vigência e Rescisão

10.1. O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses;

10.2. A renovação dar-se-á automática e sucessivamente por períodos iguais ao da vigência, caso não haja notificação por escrito de uma das partes em sentido contrário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o término da vigência;

10.3. O cancelamento, o downgrade ou inadimplência financeira pelo CLIENTE que venha a acarretar o corte (v. cláusula 7) dos serviços contratados durante o período de vigência contratual ensejará o direito à AUTORIZADA de cobrar os valores até o dia do pedido de cancelamento;

10.3.2. Os equipamentos de propriedade da AUTORIZADA não devolvidos ou devolvidos com defeito de uso inadequado será cobrado valor de um novo na época do cancelamento;

10.3.3. a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações das partes, para que o CLIENTE solicite o cancelamento ou downgrade dos serviços antes de findo o período contratual estabelecido no TERMO DE ACEITE, somente serão aceitas manifestações de cancelamento ou downgrade por escrito, devidamente assinadas pelo representante legal do CLIENTE, sendo que tal correspondência deverá ser endereçada à outra Parte por E-mail, Whatsapp, pessoalmente ou qualquer outra que possa ser feita a entrega do documento, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato e de seu TERMO DE ACEITE, devendo o CLIENTE arcar com os valores devidos até a data do efetivo cancelamento/downgrade do serviço. Em referida correspondência deverá constar nome completo e qualificação do CLIENTE, bem como nº do contrato perante à AUTORIZADA;

10.4. Fica assegurada à AUTORIZADA a faculdade de interromper o serviço, nos casos em que houver impossibilidade técnica de continuidade na prestação dos Serviços mediante o envio de notificação ao CLIENTE, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias ou, imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, pelo descumprimento, por parte do CLIENTE, dos termos ora estabelecidos;

10.5. Poderá a AUTORIZADA também, rescindir este Contrato de imediato caso venha a ser rescindido o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia com o Provedor SVA local, e/ou também caso haja uma rescisão de Contrato entre o Provedor SVA e o CLIENTE aqui denominado e inscrito no ITEM 13 (“ORDEM DE SERVIÇO/TERMO DE ACEITE”);

10.6. Faculta-se ao CLIENTE o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à AUTORIZADA o direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da AUTORIZADA, ou, ainda, pelo descumprimento dos termos ora estabelecidos;

10.7. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a AUTORIZADA poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de aluguel, que estejam instalados no computador e/ou no endereço do CLIENTE no prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços. Caso o CLIENTE obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos equipamentos, deverá ressarcir a AUTORIZADA nos valores necessários para reposição dos equipamentos.

11. Novação

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

12. Disposições Gerais

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

12.2. As informações contidas no ITEM 13 (“DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS/TERMO DE ACEITE”) vinculam diretamente o CLIENTE aos termos do presente termo;

12.3. O CLIENTE terá atendimento gratuito e especializado, através da Central de Atendimento telefônico ou Whatsapp da AUTORIZADA no telefone (21)989461563, disponível de 09:00 horas até as 17:00 horas de segunda a sexta. Constarão dos sites da AUTORIZADA, no endereço eletrônicos www.infoscott.com.br, informações sobre o serviço, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações à rede de suporte;

12.4. No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia, o CLIENTE poderá se dirigir à Anatel, cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F, H, Brasília – DF, CEP: 70.070-940 e cuja representação no Estado do Rio de Janeiro, Praça XV de Novembro, nº 20-9º e 10º andares Centro, Rio de Janeiro - CEP 20010-010, ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em cancelamento ou downgrade por escrito, devidamente assinadas pelo representante legal do CLIENTE, sendo que tal correspondência deverá ser endereçada à outra Parte, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato e de seu TERMO DE ACEITE, devendo o CLIENTE arcar com os valores devidos até a data do efetivo cancelamento/downgrade do serviço. Em referida correspondência deverá constar nome completo e qualificação do CLIENTE, bem como nº do contrato perante à AUTORIZADA; cia Nacional de Telecomunicações em

www.anatel.gov.br/biblioteca. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone (133);

12.5. São parâmetros de qualidade para o Serviço de Acesso à Internet, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:(a) o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (b) a disponibilidade do serviço nos índices contratados; (c) a emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (d) 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; (e) a rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos CLIENTES; (f) o número de reclamações contra a AUTORIZADA; (g) o 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;

12.6. Fica eleito o foro da Comarca de Mangaratiba-RJ, para conhecer das questões que se originarem deste regulamento.