

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

SCM - SERVIÇO CORPORATIVO

Condições Gerais

Documento registrado no Cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos de Sorocaba/SP sob o microfilme de n°

POX NETWORK TELECOMUNICAÇÕES LTDA - ME, estabelecida na cidade de Sorocaba, estado de São Paulo, na Avenida General Osório, nº 655, Bairro Trujillo — CEP 18060-502, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 07.209.817/0001-13, representada, neste ato, na forma como estabelece o seu Contrato Social, doravante denominada PRESTADORA, conforme indicação no TERMO DE ACEITE.

CLIENTE, identificado e qualificado no TERMO DE ACEITE — ANEXO I, doravante denominado CLIENTE.

CONSIDERANDO QUE:

a. A PRESTADORA é empresa especializada na prestação de Serviço de Comunicação Multimídia — SCM, disciplinado pelo Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia — SCM, Termo de Autorização - Ato nº 401/2009, de 05 de Fevereiro de 2009, expedida pela ANATEL, e pelas condições gerais estabelecidas no presente instrumento;

b. O CLIENTE, a seu exclusivo critério, poderá optar pela contratação do(s) Serviço(s) de Comunicação Multimídia — SCM descritos no TERMO DE ACEITE, bem como reconhece, expressamente, que a prestação dos serviços contratados poderá exigir a realização de investimentos.

Fica ajustado entre as partes o presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia — SCM — Serviço Corporativo ("Contrato"), regido de acordo com as condições abaixo estabelecidas:

1. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS:

1.1 Os Serviços de Comunicação Multimídia — SCM, de acordo com as especificações técnicas livremente optadas pelo CLIENTE, serão prestados após aceitação do CLIENTE às condições gerais do presente instrumento, mediante assinatura do TERMO DE ACEITE.

1.2 O CLIENTE optará livremente no TERMO DE ACEITE, dentre as opções disponíveis:

- a. pelas características técnicas disponíveis para a prestação dos serviços de comunicação multimídia — SCM;
- b. pela forma de pagamento;
- c. pela data de vencimento das faturas de cobrança.

1.3 Em virtude da natureza do presente contrato fica estabelecido, expressamente, que a relação entre as partes contratantes será regida pelo direito privado.

2. OBJETO:

2.1 O objeto do presente instrumento consiste na prestação de serviços de comunicação multimídia — SCM pela PRESTADORA, de acordo com as especificações técnicas livremente optadas pelo CLIENTE no TERMO DE ACEITE, com a instalação de equipamentos, em regime de comodato, que permitido o tráfego de dados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

2.2 A contratação de eventuais serviços adicionais pelo CLIENTE, mas relacionados ao serviço aqui contratado, deverá ser solicitado via e-mail à PRESTADORA, na forma estabelecida neste contrato, hipótese em que o CLIENTE, desde já, reconhece que os valores a serem cobrados por tais serviços adicionais serão aqueles praticados na época pela PRESTADORA e que poderão ser pagos pelo CLIENTE juntamente com a fatura mensal.

2.3 Integram o presente instrumento os documentos anexos mencionados nos subitens seguintes, pelos quais o CLIENTE declara ter pleno conhecimento de seu inteiro teor e forma:

2.3.1 ANEXO I — TERMO DE ACEITE;

2.3.2 ANEXO II — ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO ("SLA").

3. DIREITOS DA PRESTADORA:

3.1 Constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos na legislação aplicável, na regulamentação pertinente e no presente instrumento:

3.1.1 utilizar na prestação dos serviços, se o caso, equipamentos e infraestrutura pertencentes a terceiros;

3.1.2 contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços objeto do presente instrumento;



3.1.3 conceder ao seu exclusivo critério: descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções para eventuais períodos de baixa demanda, entre outras;

3.1.4 em razão das evoluções tecnológicas, a PRESTADORA se reserva ao direito de alterar as configurações dos serviços objeto do presente instrumento, visando o melhoramento da prestação.

4. OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA:

4.1 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a PRESTADORA tem as seguintes obrigações:

4.1.1 prestar todos os esclarecimentos ao CLIENTE sobre a prestação dos serviços aqui contratado;

4.1.2 observar os parâmetros de qualidade estabelecidos no presente Contrato e na regulamentação, desde que pertinente e aplicável à prestação dos serviços ora contratada;

4.1.3 prestar à ANATEL informações técnico-operacionais ou mesmo econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e a área de cobertura e aos valores aferidos pela PRESTADORA em relação aos indicadores de qualidade;

4.1.4 prestar os serviços observando as condições especificadas no TERMO DE ACEITE e na legislação aplicável;

4.1.5 fornecer, ativar e manter os serviços contratados no TERMO DE ACEITE, sendo responsável pela configuração, supervisão, manutenção e controle dos elementos envolvidos na prestação dos serviços;

4.1.6 identificar problemas no provimento de acesso à rede de internet e/ou na comunicação entre as localidades interconectadas, bem como solucionar o problema, na forma e/ou prazos previstos no SLA;

4.1.7 atender as reclamações do CLIENTE no tocante as eventuais interrupções ou degradações na prestação dos serviços contratados, nos termos do TERMO DE ACEITE, concedendo os descontos cabíveis por falhas causadas por culpa da PRESTADORA.

4.1.7.1 A PRESTADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de força maior, caso fortuito, intrusão nas instalações ou configuração do(s) equipamento(s) do CLIENTE não compatível com as instruções determinadas pela PRESTADORA;

4.1.8 prestar serviços de manutenção corretiva, de forma gratuita, somente nos equipamentos listados no Relatório de Atividade Técnica (RAT), desde que constatado que os problemas sejam de sua responsabilidade. Caso o problema apresentado não seja de sua responsabilidade, o CLIENTE se sujeitará a cobrança dos serviços, que poderão ser pagos juntamente com a fatura mensal, de acordo com os valores praticados na época pela PRESTADORA.

5. LIMITAÇÕES DA RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA:

5.1 Em nenhuma circunstância a PRESTADORA será responsável por perdas, danos, penalidades, prejuízos ou despesas relacionados, direta ou indiretamente, com a conexão do CLIENTE com sites de terceiros ou com relação a qualquer falha de desempenho, da linha ou do sistema de terceiros ou com relação a erro, interrupção, vírus ou defeito relacionados à rede de terceiros, como também quanto ao desempenho da rede de terceiros, especificamente com relação ao serviço de provimento de acesso à internet, se assim contratado nos termos do TERMO DE ACEITE.

5.2 A PRESTADORA não tem acesso nem se responsabiliza pelo conteúdo das informações transmitidas, difundidas ou postas à disposição de terceiros pelo CLIENTE por meio dos serviços objeto do presente instrumento. Não obstante, a PRESTADORA se reserva ao direito de interromper o serviço por razões de sobrecarga no sistema motivada pelo CLIENTE, por solicitação de autoridade competente ou ainda nas hipóteses legais.

5.3 A responsabilidade da PRESTADORA pelas interrupções que comprometam o índice aplicável nos termos contratados, causadas por eventuais falhas da PRESTADORA está limitada à concessão de descontos aplicados ao valor mensal da fatura referente à prestação dos serviços no mês subsequente ao da interrupção, não cabendo ao CLIENTE qualquer reparação adicional.

6. DIREITOS DO CLIENTE:

6.1 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável são direitos do CLIENTE:

6.1.1 ter acesso aos serviços, mediante contratação junto a PRESTADORA, na forma deste instrumento e do TERMO DE ACEITE;

6.1.2 ter informações sobre as condições de prestação dos serviços contratados, conforme assinalados no TERMO DE ACEITE;

6.1.3 ter resposta oportuna sobre as suas eventuais reclamações;

6.1.4 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 dos serviços, nos termos da regulamentação;

6.1.5 ter continuidade dos serviços contratados, a não ser que haja fato ou evento de terceiros que independam da PRESTADORA, seja em caráter eventual ou definitivo e que afete adversamente os custos do Contrato, impossibilitando a continuidade de seu atendimento;

6.1.6 receber os documentos de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

7. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:

7.1 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável constituem deveres do CLIENTE:

7.1.1 utilizar, adequadamente, o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

7.1.2 preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

7.1.3 efetuar o pagamento referente à prestação dos serviços contratados, observadas as disposições regulamentares e do presente instrumento, especialmente o prazo estabelecido no TERMO DE ACEITE, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso;

7.1.3.1 Fica ajustado que, em caso de inadimplência financeira do CLIENTE, a PRESTADORA poderá inscrever o CLIENTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA, Serviço de Proteção ao Crédito — SPC, etc..

7.1.4 providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso;

7.1.5 responsabilizar-se pela guarda dos equipamentos entregues pela PRESTADORA, em regime de comodato, e que são de exclusiva propriedade da PRESTADORA, cabendo ao CLIENTE tão somente o direito de usá-los na forma e para o fim ajustados, nos locais e mediante as condições previstas neste instrumento, assumindo a responsabilidade por sua deterioração ou perda, que não seja proveniente de seu uso regular;

7.1.5.1 O CLIENTE assume, expressamente, a condição de fiel depositário da guarda e integridade dos equipamentos, obrigando-se, nos casos de perda, extravio, dano ou destruição por qualquer motivo, a ressarcir os valores dos respectivos equipamentos e de seus custos de instalação à PRESTADORA.

7.1.5.2 O CLIENTE obriga-se, expressamente, a noticiar imediatamente a PRESTADORA sempre que, por algum motivo, houver ameaça de penhora ou embargo dos bens, obrigando-se, ainda, a declarar como sendo de propriedade da PRESTADORA os referidos bens, sempre que qualquer litígio puder afetá-los de qualquer forma.

7.1.5.3 Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do CLIENTE devem ser utilizados, exclusivamente, para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido transferi-los de localização, utilizá-los para fins diversos e/ou cedê-los a qualquer título a terceiros. Os ônus decorrentes de eventual mudança de endereço são de responsabilidade do CLIENTE.

7.1.6 não utilizar qualquer dos serviços disponibilizados pela PRESTADORA, conforme opção de contratação assinalada no TERMO DE ACEITE, 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;

7.1.7 permitir que os empregados, agentes, contratados e/ou representantes da PRESTADORA, desde que devidamente credenciados e identificados, tenham acesso ao local onde está sendo prestado o serviço, sob pena de ser considerado responsável pelas consequências oriundas da obstrução ou atraso em tal acesso, sendo que, neste caso, deixará de ter validade e obrigatoriedade o prazo estipulado de reparo, previsto neste contrato;

7.1.8 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 a esse propósito, qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da PRESTADORA;

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

7.1.10 não realizar, em hipótese alguma, por iniciativa própria ou de terceiros, intervenções nos equipamentos da PRESTADORA. Toda e qualquer intervenção nos equipamentos deve ser feita pela PRESTADORA, que será a única responsável pela operacionalização e conservação de referidos equipamentos.

8. QUALIDADE DE TRANSMISSÃO:

8.1 O índice mínimo do tempo de disponibilidade dos serviços contratados pelo CLIENTE será garantido conforme previsão no SLA, sendo o índice previsto, quando aplicável, medido mensalmente.

8.1.1 Excluem-se do índice aplicável as paradas técnicas para manutenção que sejam informadas ao CLIENTE com no mínimo uma semana de antecedência e que durem, no máximo, 4 (quatro) horas, devendo tal serviço ser desenvolvido, preferencialmente, no período da noite/madrugada.

8.2 Para todas as interrupções que comprometam o índice aplicável, conforme assinalado no TERMO DE ACEITE, causadas por falhas da PRESTADORA e que não se encaixem na situação de manutenção, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal da fatura referente à prestação dos serviços no mês subsequente ao da interrupção.

Poxnet

8.2.1 Para fins de cálculo do período de interrupção, adota-se como início o horário da comunicação da interrupção do serviço pelo CLIENTE ao serviço de *Call Center* da PRESTADORA e, como término, o horário do recebimento da notificação da conclusão do reparo por esta, ambos constantes nos registros da PRESTADORA.

8.2.2 Serão consideradas, para fins de desconto, apenas as interrupções cuja duração seja superior ou igual a 30 (trinta) minutos consecutivos acima do limite do SLA disposto no Anexo II, a ser calculada da seguinte forma:

$$D = \left(\frac{V}{1440} \right) \times N$$

Sendo:

D = valor do desconto (R\$)

V = valor mensal (R\$)

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos que durou a interrupção não programada.

1440 = número total de períodos de 30 minutos no mês.

9. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES:

9.1 o CLIENTE deverá pagar a PRESTADORA ou a quem ela designar, a quantia correspondente ao serviço contratado, optando pela concessão ou não de benefício pela PRESTADORA, na data de vencimento acordada, condições estas que serão devidamente discriminadas no TERMO DE ACEITE, que é parte integrante do presente instrumento.

9.2 As notas fiscais/faturas serão enviadas ao CLIENTE em até 10 (dez) dias anteriores a seu vencimento.

9.2.1 Os valores referentes ao primeiro e último mês de prestação dos serviços poderão ser faturados *pro rata die*.

9.2.2 O CLIENTE faculta a PRESTADORA a cessão dos créditos oriundos deste Contrato em favor de empresas financiadoras ou de arrendamento mercantil, mediante notificação por escrito com antecedência de 15 (quinze) dias. Nesta hipótese, os pagamentos devidos pelo CLIENTE serão efetuados diretamente em contas de titularidade da PRESTADORA nas instituições financeiras indicadas, valendo em caráter irrevogável e irretroatável, nos termos dos artigos 683, 684, 1.453, inciso II do art. 1.459 e caput do art. 1.460 do Código Civil, como quitação das parcelas da prestação de serviços objeto deste instrumento.

9.3 O valor mensal da utilização dos serviços bem como respectivos benefícios concedidos estão descritos no TERMO DE ACEITE.

9.4 Eventuais contestações dos valores apresentados pela PRESTADORA deverão ser comunicadas e justificadas pelo CLIENTE por escrito ou por meio de sistema eletrônico colocado à disposição do CLIENTE pela PRESTADORA, em até 10 (dez) dias úteis, após o recebimento da nota fiscal/fatura.

9.4.1 A PRESTADORA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da apresentação da contestação, para realizar as devidas apurações e comunicar ao CLIENTE o resultado com as devidas fundamentações. Decorrido este prazo e não havendo qualquer manifestação pela PRESTADORA, a contestação apresentada pelo CLIENTE será considerada procedente.

9.4.2 Para toda contestação considerada procedente, cujo valor não tenha sido previamente abatido pelo CLIENTE no pagamento da mensalidade, será dado a este, na próxima mensalidade, um crédito equivalente ao valor contestado.

9.5 O reajuste da mensalidade da PRESTADORA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base (data de assinatura do TERMO DE ACEITE). Sem prejuízo do disposto acima, as partes estabelecem que a PRESTADORA poderá também reajustar o preço acordado entre as partes, visando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro deste instrumento nas seguintes hipóteses:

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 (doze) meses;

b. caso ocorram mudanças nas práticas econômicas do país, tais como, sem limitação, aumento dos custos dos insumos, criação, extinção ou majoração de tributos;

c. caso ocorra fato e/ou evento de terceiros que independam da PRESTADORA, seja em caráter eventual ou definitivo, e que afetem adversamente os custos do presente Contrato.

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

9.7 Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo CLIENTE, será cobrada multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die* sobre o valor em atraso, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como todos os valores despendidos pela PRESTADORA para a cobrança dos valores devidos.

9.8 Os serviços poderão ser parcialmente suspensos pela PRESTADORA caso o CLIENTE permaneça inadimplente no tocante à obrigação de pagamento por mais de 15 (quinze) dias sequenciais. Após 30 (trinta) de suspensão parcial dos serviços, a PRESTADORA ficará autorizada a

Poxnet

interromper totalmente os serviços contratados e após 30 (trinta) dias de interrupção total dos serviços, é facultado a PRESTADORA a rescisão deste Contrato.

9.8.1 Entenda-se por suspensão parcial a redução da velocidade inicialmente contratada dos serviços.

9.8.2 A PRESTADORA, na hipótese de inadimplência, poderá inscrever o CLIENTE em cadastros de proteção ao crédito após 7 (sete) dias contados do envio de notificação ao CLIENTE, por escrito, acerca da rescisão do Contrato, tudo sem prejuízo das demais penalidades previstas neste instrumento.

10. DO BENEFÍCIO E PRAZO DE PERMANÊNCIA:

10.1 O CLIENTE expressa a sua ciência e aceitação de que, ao aceitar a concessão de benefício(s), pela PRESTADORA, previsto(s) no TERMO DE ACEITE, assume como compromisso a sua permanência pelo prazo de vigência previsto no TERMO DE ACEITE para o uso dos serviços contratados ("Permanência").

10.1.1 Para efeitos do presente Contrato, entende-se como benefício(s) à concessão de desconto(s) diferenciado(s) nos preços dos serviços e/ou taxas de instalação, tal como explicitado(s) no TERMO DE ACEITE.

10.2 O CLIENTE declara que foi informado que a Permanência prevista no presente Contrato decorre da aceitação de benefício(s) atrelado(s) à sua permanência mínima no serviço contratado, sendo tal aceitação facultativa.

10.2.1 O CLIENTE reconhece que foi dada a possibilidade de contratação dos serviços da PRESTADORA sem a concessão do(s) benefício(s) previsto(s) no TERMO DE ACEITE.

10.3 O cancelamento e/ou *downgrade* dos serviços solicitados pelo CLIENTE, durante o período de Permanência, implicará na cobrança da multa prevista neste contrato.

11. TAXA DE INSTALAÇÃO:

11.1 Para viabilizar a implantação do serviço contratado nos termos do TERMO DE ACEITE, o CLIENTE deverá pagar a PRESTADORA, no ato da contratação, a taxa de instalação, conforme as condições especificadas constantes no respectivo TERMO DE ACEITE.

12. VIGÊNCIA E RESCISÃO:

12.1 O presente instrumento vigorará pelo prazo devidamente optado pelo CLIENTE no TERMO DE ACEITE.

12.2 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.

12.3 O CLIENTE adimplente poderá solicitar à PRESTADORA, sem quaisquer ônus, a suspensão temporária do serviço contratado pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada, num período de 12 (doze) meses.

12.3.1 É facultado ao CLIENTE o restabelecimento do serviço no mesmo endereço, a qualquer tempo, devendo a prestação de serviços ser reiniciada pela PRESTADORA em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento de referida solicitação.

12.4 Em qualquer hipótese de encerramento da prestação dos serviços, o CLIENTE deverá efetuar à PRESTADORA o pagamento das mensalidades devidas até a data do efetivo cancelamento/*downgrade* do serviço, conforme discriminado no TERMO DE ACEITE.

Multa = (benefício x parcelas a vencer)

Sendo:

Benefício = Mensalidade sem benefício menos mensalidade com benefício.

Parcelas a vencer = Prazo do contrato em meses menos o número de meses de serviço prestado.

12.6 A solicitação de cancelamento ou *downgrade* dos serviços antes de findo o período contratual estabelecido no TERMO DE ACEITE deverá ser realizada por escrito, no endereço constante no preâmbulo ou ainda através da Central de Atendimento da PRESTADORA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser informados os dados e a qualificação do CLIENTE, bem como o número do contrato perante à PRESTADORA.

12.7 Fica assegurada a PRESTADORA a faculdade de cancelar ou interromper o serviço contratado nos casos em que houver:

a. em caráter eventual ou definitivo, necessidade de majoração do investimento que afete adversamente os custos do Contrato de forma a onerar excessivamente a prestação de serviços tornando-a inviável, mediante notificação escrita ao CLIENTE, que será enviada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

b. descumprimento, por parte do CLIENTE, dos termos estabelecidos neste Contrato e no respectivo TERMO DE ACEITE, imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial.

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

12.9 Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação dos serviços, a PRESTADORA poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato, instalados no computador e/ou no endereço do CLIENTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do efetivo encerramento dos serviços. Caso o CLIENTE impeça de qualquer forma, ativa ou passivamente, direta ou indiretamente, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a PRESTADORA nos valores necessários para reposição dos equipamentos.

12.10 Este instrumento será considerado de pleno direito e automaticamente findo, sem qualquer ônus para ambas as partes, caso a PRESTADORA seja impedida ou proibida de exercer as suas atividades em razão de determinação legal ou de autoridade competente.

13. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA:

13.1 A PRESTADORA poderá, desde que avise o CLIENTE com 30 (trinta) dias de antecedência, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente instrumento e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes sem a prévia concordância do CLIENTE. Por outro lado, o CLIENTE também poderá ceder o presente instrumento, desde que obtenha autorização expressa e por escrito da PRESTADORA que poderá aceitar ou não a cessão.

13.1.1 Na hipótese de a PRESTADORA aceitar a cessão, a cessionária assumirá, na forma da lei, a posição contratual da CEDENTE, assumindo todos os ônus e bônus do presente instrumento, ficando o CLIENTE/cedente, todavia, responsável até o término do contrato pelo adimplemento dos valores convencionados. Na hipótese de a PRESTADORA não aceitar a cessão, o contrato original continuará com a sua vigência normal, com a ressalva de que a insistência na cessão pelo CLIENTE será considerada como causa de rescisão do contrato, arcando ele (o CLIENTE) com todas as consequências aqui previstas, inclusive o pagamento de multa.

13.1.1.1 A cessão mencionada nas cláusulas anteriores só poderá ser solicitada e concedida uma única vez.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS:

14.1 O presente instrumento revoga quaisquer contratos ou negociações mantidas anteriormente entre as partes, devendo este instrumento prevalecer sobre quaisquer outros acordos firmados e que tenham o mesmo objeto.

14.2 As informações contidas no TERMO DE ACEITE vinculam diretamente o CLIENTE aos termos do presente instrumento.

14.3 As notificações, comunicações ou informações entre as Partes serão enviadas para os endereços constantes no TERMO DE ACEITE, sendo consideradas entregues quando encaminhadas por via cartorária ou judicial ou quando recebidas sob protocolo ou com "aviso de recebimento" expedido pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos ou por telegrama nos respectivos endereços. As comunicações feitas por correio eletrônico (e-mail) serão consideradas recebidas na data de seu envio, desde que seu recebimento seja comprovado.

14.3.1 O CLIENTE autoriza e se responsabiliza por todas as comunicações e solicitações que sejam efetivadas por correio eletrônico e direcionadas à PRESTADORA no endereço eletrônico constante no site www.poxnet.com.br, declarando este meio de comunicação como válido e eficaz para todos os fins de direito.

14.3.2 O acesso ao Portal do Cliente será realizado pelo CLIENTE por meio de USUÁRIO devidamente autorizado e identificado no TERMO DE ACEITE.

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

14.5 O CLIENTE tem atendimento gratuito e especializado, através da Central de Atendimento telefônico da PRESTADORA no telefone 0800-7723652 e no Portal do Cliente, acessível no endereço eletrônico www.poxnet.com.br, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Constando do site da PRESTADORA, além dos correios eletrônicos disponíveis para solicitações referentes ao presente Contrato, informações adicionais sobre os serviços fornecidos pela PRESTADORA, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações a rede de suporte.

14.6 A PRESTADORA está autorizada pela ANATEL a prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM). Dúvidas a respeito da regulamentação deste serviço poderão ser esclarecidas no endereço eletrônico da ANATEL, qual seja, www.anatel.gov.br, ou na Central de Atendimento no telefone 1331, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

15. FORO:

15.1. Fica eleito o foro da Comarca de Sorocaba/SP para dirimir todas e quaisquer dúvidas oriundas deste instrumento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que venha a ser.



INFORMAÇÃO DO CLIENTE

DADOS DE FATURAMENTO:

Razão Social:		
CNPJ:	IE:	IM:

ENDEREÇO DE FATURAMENTO:

Local:	Endereço:	
CEP:	Cidade:	Estado:

ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO:

Local:	Endereço:	
CEP:	Cidade:	CEP:

ENDEREÇO DE COBRANÇA:

Local:	Endereço:	
CEP:	Cidade:	CEP:

CONTATOS CLIENTE

RESPONSÁVEL COMERCIAL:

Nome:	Telefone:	Celular:	E-mail:
-------	-----------	----------	---------

RESPONSÁVEL TÉCNICO:

Nome:	Telefone:	Celular:	E-mail:
-------	-----------	----------	---------

* Ressalta-se a importância da indicação de um e-mail corporativo (grupo financeiro e ou técnico) para facilitar a comunicação entre as partes e possibilitar o recebimento eficaz de toda e qualquer informação, referente ao andamento da assinatura do cliente.

RESPONSÁVEL COBRANÇA:

Nome:	Telefone:	Celular:
E-mail: Recepção de Nota Fiscal / Fatura* (Campo Obrigatório)		
E-mail:		
Forma preferencialmente de envio de nota/fatura: () e-mail () correio		

TIPO DO PEDIDO

Novo ()	Alteração ()	Projeto:
----------	---------------	----------

SERVIÇO A SER FORNECIDO

Tipo do Pacote:	() Link FULL	() Link Flex	() Telefonia IP
Velocidade:			

CONDIÇÕES COMERCIAIS

Taxa de instalação:	Parcelamento:
Mensalidade sem benefício R\$	
Mensalidade com benefício R\$	
Dia do Pagamento:	

LOGIN DE ACESSO AO PORTAL POXNET

USUÁRIO _____

 SENHA: **poxnet** (minúsculo)

Recomendamos alterar a senha no primeiro acesso.

O Portal POXNET, contém informações cadastrais, segunda via do boleto, gráfico de consumo, entre outros.

AUTORIZAÇÃO PARA USO DE LOGOTIPO
 Autorizo a divulgação do logotipo da empresa* Não autorizo a divulgação do logotipo da empresa*

*a divulgação do logotipo da empresa contratante será utilizada pela empresa contratada, apenas em seu endereço eletrônico, com fim único e exclusivo de destacar seus parceiros comerciais.

AUTORIZAÇÃO PARA AÇÃO PROATIVA EM CASO DE QUEDAS NO CIRCUITO
 Autorizo o contato da PRESTADORA fora de horário comercial*

 Não autorizo o contato da PRESTADORA fora do horário comercial

*quando a PRESTADORA identificar que o circuito ficou inoperante em nossa ferramenta de monitoramento, faremos o contato, independente do horário nos telefones indicados, para contato técnico do circuito.

GERENTE DA CONTA

Nome: _____

CONDIÇÕES

1 - O CLIENTE abaixo assinado, por meio deste pedido de serviço, contrata pelo prazo de ____ MESES, mediante as condições comerciais e técnicas definidas neste documento e previstas nas condições gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet – Plano Empresarial, cujo teor o CLIENTE declara conhecer e concordar na sua totalidade.

2 - O presente Contrato entra em vigor na data de assinatura deste termo, sendo a data de instalação dos equipamentos o marco inicial da contagem do prazo contratual estipulado e a data da homologação da instalação (em até 24 horas da instalação dos equipamentos), o marco inicial para cobrança da mensalidade.

3 - Os valores acima mencionados estão com impostos inclusos.

4 - O envio das Notas Fiscais/ Faturas de Serviços serão feitos eletronicamente ao e-mail indicado no campo "E-mail – Recepção de Nota Fiscal / Fatura" e o envio dos boletos serão feitos na opção escolhida ou de forma eletrônica ou por correio com, no mínimo, dez dias de antecedência ao vencimento. Fica sob responsabilidade do CLIENTE comunicar quaisquer alterações em seu e-mail e/ou endereço.

5 - Os serviços ora contratados serão instalados em duas fases: fisicamente, no estabelecimento do CLIENTE, desde que dentro da rede PRESTADORA. Após finalização da instalação dos serviços, um técnico da PRESTADORA entrará em contato via telefone com o técnico de confiança do CLIENTE para que se confirme as configurações contratadas e a ativação dos serviços. Após a confirmação, a cobrança pelos serviços contratados será iniciada, seguida de e-mail da ativação do circuito enviado pela equipe da PRESTADORA ao CLIENTE.

5.1 - Caso o CLIENTE não confirme as configurações contratadas e a ativação dos serviços como previsto acima no prazo de 48 horas, contadas da instalação dos serviços, a cobrança será iniciada automaticamente.

6 - O tempo entre a comunicação formal da falha pelo CLIENTE até a resolução e a reativação do serviço está previsto no Acordo de Nível de Serviço, que é a parte integrante deste Contrato.

 7 - A relação comercial que ora se estabelece encontra-se a disposição para consulta no site (www.poxnet.com.br/corporativo) e está registrado n. X 2. Oficial de Registro de Títulos e Documentos de Sorocaba

ASSINATURAS AUTORIZADAS

SOROCABA,

Assinatura:	Carimbo:
Nome:	
Cargo:	

ANEXO II ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO ("SLA")

1. SERVIÇOS.

1.1. FLEX:

- Acesso de *internet* assimétrico, com taxa de *upload* equivalente a 50%; a taxa de *download*, capacidade de 1 a 8 Mbps, conexão de alta confiabilidade, com 50% de garantia de banda e instalação rápida;
- Gestão através do NOC (*Network Operation Center*) das 7h às 23h x365, com garantia de eficiência operacional.

- Características específicas do serviço **Flex**:

INDICADOR DE BANDA IP	META	APURAÇÃO
Disponibilidade média mensal	99,3%	Mensal

- Tempo médio para reparos – *Mean Time to Recovery* (MTTR):

Tipo de impacto	Severidade	(MTTR)
Disponibilidade dos serviços afetada totalmente (completamente indisponível). Todos ou a maioria dos usuários estão impedidos de operar.	P1	24 horas
Disponibilidade dos serviços afetada parcialmente. Apenas um grupo de usuários está com dificuldade de operar; Ambiente do cliente com quedas intermitentes; Acesso via <i>link</i> parcialmente indisponível.	P2	48 horas
Degradação dos serviços sem indisponibilidade (degradação da qualidade). Um número reduzido de usuários com dificuldades de operar ou consultar as informações; Um grupo de clientes impedidos de utilizar alguma função não crítica	P3	36 horas
Solicitações de apoio técnico não crítico. Solicitações de informações ou atividades não estratégicas ou críticas; Solicitação de relatórios eventuais para verificação.	P4	144 horas

1.2. FULL:

- Acesso de alto desempenho e disponibilidade para *internet* simétrica, com taxa de *download* e *upload* equivalentes; capacidade de 1Mbps a 1 Gbs, baixa latência, conexão de alta confiabilidade com 100% de garantia de banda e instalação rápida;
- Gestão por meio do NOC (*Network Operation Center*) das 7h às 23h x365, com garantia de eficiência operacional.

- Características específicas do serviço **FULL**:

INDICADOR DE BANDA IP	META	APURAÇÃO
Disponibilidade média mensal	99,5%	Mensal

- Tempo médio para reparos – *Mean Time to Recovery* (MTTR):

Tipo de impacto	Severidade	(MTTR)
Disponibilidade dos serviços afetada totalmente (completamente indisponível). Todos ou maioria dos usuários estão impedidos de operar.	P1	3:45 horas
Disponibilidade dos serviços afetada parcialmente. Apenas um grupo de usuários está com dificuldade de operar; Ambiente do cliente com quedas intermitentes; Acesso via <i>link</i> parcialmente indisponível.	P2	7:45 horas
Degradação dos serviços sem indisponibilidade (degradação da qualidade). Um número reduzido de usuários com dificuldades de operar ou consultar as informações; Um grupo de clientes impedidos de utilizar alguma função não crítica	P3	11:45 horas
Solicitações de apoio técnico não crítico. Solicitações de informações ou atividades não estratégicas ou críticas; Solicitação de relatórios eventuais para verificação.	P4	15:45 horas



1.2.1. TEMPORÁRIO:

- Acesso de alta performance e disponibilidade para *internet* simétrica para curta duração de tempo, com taxa de *download* e *upload* equivalentes; capacidade flexível para atendimento, baixa latência, conexão de alta confiabilidade com 100% de garantia de banda e instalação rápida;

- Gestão através do NOC (*Network Operation Center*) 7h às 23h x365 com garantia de eficiência operacional.

2. INFORMACÕES GERAIS.

- **Atendimento:** Disponível 7h às 23h, 365 dias por ano.
- **Diagnóstico de Falhas:** Quando qualquer elemento de responsabilidade da PRESTADORA apresentar alguma falha, ela fornecerá, inicialmente, suporte técnico remoto para identificar a causa da falha.

Caso necessário, a PRESTADORA enviará um técnico ao local para solucionar o problema, dentro do estabelecido no contrato. O suporte técnico remoto estará disponível dentro e fora do horário comercial, desde que os incidentes registrados estejam presentes na solução fornecida pela PRESTADORA.

- **Manutenção Corretiva:** O procedimento de recuperação dos serviços de dados da PRESTADORA começa, imediatamente, após a geração de um alarme em sua rede de gerência ou após a abertura de chamado no *Call Center*, compreendendo as seguintes etapas:

a) Tentativa de recuperação do serviço através de acesso remoto;

b) Caso o incidente não seja resolvido remotamente, será aberto um chamado junto à operadora subcontratada e/ou deslocado um técnico ao local do problema, dentro do estabelecido no Contrato, para acesso aos equipamentos envolvidos na prestação dos serviços. Exclui-se do tempo de indisponibilidade aquele decorrido entre a tentativa de acesso aos referidos equipamentos e sua inviabilidade em decorrência de ato ou omissão de terceiros;

c) Eventos decorrentes de caso fortuito ou força maior, incluindo, sem se restringir, a falta de energia elétrica, descarga elétrica anomalia, equipamentos desligados ou sua má utilização por terceiros, serão desconsiderados para o cálculo do SLA, quando aplicável, previsto no Contrato;

- **Manutenção Preventiva:** A PRESTADORA efetuará as manutenções preventivas recomendadas pelo fabricante dos equipamentos, mediante agendamento prévio junto ao CLIENTE. Estas ações são sempre programadas e informadas aos CLIENTES com o mínimo de 72 horas de antecedência, através do *Call Center*.

- **Registro de Chamados:** Os chamados referentes à estrutura fornecida deverão ser abertos através do *Call Center*. Os chamados somente serão considerados fechados mediante autorização do CLIENTE.