



## ANEXO II

# CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE INTERCONEXÃO PARA TRÂNSITO DE DADOS

## 1 DEFINIÇÕES

Para fins deste **CONTRATO**, aplicam-se as seguintes definições:

- 1.1 **Largura de Banda** – taxa de transmissão e recepção de dados, expressa em Mbit/s (megabits por segundo) ou Gbit/s (gigabits por segundo).
- 1.2 **Circuito de Acesso** – circuito dedicado de conexão entre a Rede do **CLIENTE** e a Rede IP da **CONTRATADA**.
- 1.3 **Endereço IP** – identificação numérica através da qual qualquer dispositivo da Internet é univocamente referenciado.
- 1.4 **Interconexão para Trânsito de Dados**: Interconexão para troca direta de dados e para cursar tráfego destinado a redes de terceiros não diretamente ligadas, inclusive para viabilizar o provimento de conectividade à internet
- 1.5 **Rede do CLIENTE** – conjunto de equipamentos, cabos e softwares interligados e pertencentes ao **CLIENTE**.
- 1.6 **Rede IP da CONTRATADA** – conjunto de equipamentos, cabos e softwares interligados e pertencentes à **CONTRATADA**, configurados para dar suporte adequado à prestação do **SERVIÇO** e prover, à Rede do **CLIENTE**, conectividade à Internet.
- 1.7 **Porta IP** – ponto de conexão do Circuito de Acesso à Rede IP da **CONTRATADA**, através do qual a Rede do **CLIENTE** tem acesso ao Roteador que lhe disponibiliza Largura de Banda de modo dedicado e exclusivo.
- 1.8 **Protocolo IP** – protocolo de comunicação de dados utilizado na Internet.
- 1.9 **Domínio** – identificação de uma organização ou entidade na Internet.
- 1.10 **Procedimento Associado** - qualquer atividade que tenha por base procedimento outro que não a própria prestação do **SERVIÇO**, mas que, eventualmente, venha a ser executada pela **CONTRATADA**, tais como, desativação, mudança de endereço, bem como a modificação de característica técnica ou configuração do **SERVIÇO**.
- 1.11 **Servidor de DNS** – conjunto de hardware e software capaz de tratar requisição de Domínio e traduzi-lo para o correspondente Endereço IP.
- 1.12 **Período Padrão de Manutenção** – período semanal, definido como terças e quintas-feiras, de 04:00 (quatro) às 07:00 (sete) horas, no qual podem ser realizadas as manutenções programadas na Rede IP da **CONTRATADA**, sejam elas preventivas ou corretivas.
- 1.13 **Nota de Reclamação** – registro eletrônico criado a partir de reclamação realizada pelo **CLIENTE**, no centro de atendimento da **CONTRATADA**, e mantido pelo período de 180 (cento e oitenta) dias.
- 1.14 **Política de Uso Aceitável da Internet** – conjunto de regras aplicadas pelo mercado no uso da internet e necessárias à devida utilização do **SERVIÇO** pelo **CLIENTE**.
- 1.15 **Ponto de Interconexão (POI)** - Elemento de Rede empregado como ponto de entrada ou saída para o tráfego a ser cursado na Interconexão com outra rede, constituindo o ponto de referência para definição dos deveres e obrigações de cada uma das partes envolvidas no contrato de Interconexão;
- 1.16 **Ponto de Presença para Interconexão (PPI)** - Elemento de Rede empregado como acesso remoto de um Ponto de Interconexão, tornando-se o ponto de referência para definição dos deveres e obrigações de cada uma das partes envolvidas no contrato de Interconexão;

## 2 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 O Serviço de Interconexão para Trânsito de Dados consiste na cessão onerosa de recursos de rede, que permite a transmissão e recepção de dados, com largura de banda 100% (cem por cento) garantida entre a Rede do **CLIENTE** e a Rede IP da **CONTRATADA**, proporcionando ao **CLIENTE** conectividade à internet e destinado exclusivamente à prestação de serviços de telecomunicações pelo **CLIENTE** a terceiros.
- 2.2 O **CLIENTE** deverá indicar o POI/PPI ao qual deseja se interligar, a Largura de Banda de seu interesse e o protocolo de comunicação que irá encapsular o Protocolo IP, dentre as opções oferecidas pela **CONTRATADA**, formalizando sua escolha em campo específico do ANEXO III.
  - 2.2.1 A lista de POI/PPIs disponibilizados pela **CONTRATADA** está apresentada no ANEXO II da sua Oferta de Interconexão para Trânsito de Dados (ORPA).
  - 2.2.2 A **CONTRATADA** ativará o **SERVIÇO**, conforme o disposto no item 2.8 abaixo, condicionado à disponibilidade dos recursos de rede necessários à prestação do **SERVIÇO** no POI/PPI indicado.
- 2.3 O **CLIENTE** pagará um valor fixo mensal pela Largura de Banda contratada independente do tráfego cursado.
- 2.4 Salvo disposição específica em contrário, a opção de configuração do **SERVIÇO** pode ser exercida pelo **CLIENTE** quando da assinatura do **CONTRATO**, através de indicação no ANEXO III, ou posteriormente, mediante solicitação por escrito, podendo ser cancelada a qualquer tempo, sem ônus, através de comunicação por escrito com antecedência de 30 (trinta) dias.
- 2.5 O preço do **SERVIÇO** contempla eventual perda da Largura de Banda contratada em razão do protocolo de comunicação de dados utilizado pelo **CLIENTE**.
- 2.6 O **CLIENTE** poderá solicitar, formalmente, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data em que pretenda implementá-las, alterações na prestação do **SERVIÇO**, cabendo à **CONTRATADA** atendê-las sempre que houver viabilidade técnica, econômica e comercial, sem prejuízo, quando fique configurada denúncia parcial do **CONTRATO**, da aplicação das penalidades cabíveis para o caso de denúncia.
- 2.7 O prazo estabelecido na folha inicial do **CONTRATO** corresponde ao período de tempo de prestação integral do **SERVIÇO**, tendo como termo inicial a data de constatação do funcionamento do mesmo ou a data de emissão da



## ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE INTERCONEXÃO PARA TRÂNSITO DE DADOS

- primeira CPS, o que ocorrer primeiro, conforme itens 2.9 e 2.10.
- 2.8 Observado o disposto no item 2.2.2 acima, a **CONTRATADA** executará, em até 60 (sessenta) dias, condicionados à disponibilidade do Circuito de Acesso, ou em prazo a ser acordado entre as Partes, testes para constatação do funcionamento do **SERVIÇO**.
- 2.8.1 Constatado o funcionamento do **SERVIÇO**, será o mesmo considerado ativado e normalmente faturado.
- 2.8.2 Constatado o não funcionamento do **SERVIÇO**, por responsabilidade do **CLIENTE**, será o mesmo considerado disponível aplicando-se o disposto no item 2.10.
- 2.9 Tendo a **CONTRATADA** disponibilizado os recursos necessários à prestação do **SERVIÇO** e não sendo possível prestá-lo em decorrência de ato ou de omissão de responsabilidade do **CLIENTE**, poderá a **CONTRATADA** iniciar o faturamento.
- 2.10 Para efetivar o faturamento do **SERVIÇO**, a **CONTRATADA** deve comunicar previamente ao **CLIENTE** a decisão tomada, indicando os seus motivos e concedendo o prazo de 15 (quinze) dias para que sejam sanadas as respectivas pendências.
- 2.11 Caso a **CONTRATADA** constate condições supervenientes que afetem a disponibilização e/ou a prestação do **SERVIÇO** nas condições originalmente propostas e contratadas, tais como aumento dos custos de implantação e/ou contratação de infraestrutura, a **CONTRATADA** reserva-se a prerrogativa de propor ao **CLIENTE**, mediante notificação por escrito, a revisão das condições contratadas, no intuito de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro do **CONTRATO**.
- 2.11.1 Recebida a notificação de revisão da **CONTRATADA**, o **CLIENTE** deverá manifestar-se, por escrito, no prazo de até (05) cinco dias úteis, indicando sua aceitação em relação ao proposto ou dispondo-se a iniciar as tratativas para discussão da revisão proposta, o que deverá ser finalizado em até 15 (quinze) dias úteis contados da data da notificação da **CONTRATADA**.

### 3 DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 3.1 São direitos do **CLIENTE**, dentre outros previstos na regulamentação vigente e no presente **CONTRATO**, os abaixo relacionados:
- 3.1.1 Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do **SERVIÇO**, a partir da purgação de mora ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 3.1.2 Ser tratado de forma não discriminatória quanto às condições de acesso e fruição do **SERVIÇO**;
- 3.1.3 Encaminhar reclamações ou representações aos órgãos de defesa do consumidor e/ou à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, cujo endereço e dados de contato são os seguintes:
- Site da ANATEL: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)  
Site da Biblioteca da ANATEL: <http://www.anatel.gov.br/biblioteca/default.asp>  
Endereços e Telefones da ANATEL:  
**Sede - Brasília:**  
End.: SAUS Quadra 06 Blocos E e H  
CEP 70.070-940 - Brasília - DF  
Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F - Térreo  
**Atendimento Eletrônico:**  
Central de Atendimento: 1331  
Pabx: (0XX61) 2312-2000  
Fax: (0XX61) 2312-2002
- 3.1.4 Usufruir da continuidade do **SERVIÇO** pelo prazo contratual; e
- 3.1.5 Receber as Contas de Prestação de Serviços (CPS) no prazo acordado, contendo o valor cobrado pela **CONTRATADA**.
- 3.2 São obrigações do **CLIENTE**, dentre outras previstas na regulamentação vigente e no presente **CONTRATO**, as abaixo relacionadas:
- 3.2.1 Fornecer todas as informações necessárias à prestação do **SERVIÇO**, em especial aquelas que constam do ANEXO III, e outras que venham a ser solicitadas pela **CONTRATADA**.
- 3.2.2 Indicar e manter responsáveis comercial e técnico para contato por parte da **CONTRATADA**, informando no ANEXO III sua qualificação.
- 3.2.3 Preservar-se contra a perda de dados, invasão de Rede e outros eventuais danos causados pela utilização da Internet.
- 3.2.4 Responsabilizar-se pela implantação dos recursos necessários para executar a função de roteamento de tráfego de dados, utilizando o Protocolo IP, para que a Rede do **CLIENTE** tenha acesso à Rede IP da **CONTRATADA**.
- 3.2.5 Responsabilizar-se pela instalação e configuração dos componentes de hardware e software da Rede do



## ANEXO II

### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE INTERCONEXÃO PARA TRÂNSITO DE DADOS

**CLIENTE**, preferencialmente com o concurso de profissionais especializados.

- 3.2.6 Utilizar o **SERVIÇO** exclusivamente como meio de rede para prestação de serviços de telecomunicações a terceiros.
- 3.2.7 Responsabilizar-se pelo registro de Domínio e pagamento das taxas correspondentes, bem como pela configuração e manutenção de seu DNS primário, caso opte pela utilização do Servidor de DNS da Rede IP da **CONTRATADA** como secundário do Servidor de DNS da rede a ser interconectada.
- 3.2.8 Devolver os Endereços IP atribuídos pela **CONTRATADA** caso o **CLIENTE** se torne um ASN ("Autonomous System Number"), passando a dispor de seus próprios Endereços IP, ou ao término do **CONTRATO**.
- 3.2.9 Solicitar à **CONTRATADA** o compartilhamento de infraestrutura necessária à instalação dos equipamentos do Circuito de Acesso nas dependências da **CONTRATADA** ou de terceiros, quando aplicável.
- 3.2.10 Desenvolver ações coordenadas de prevenção e controle das Fraudes e Ataques relacionados ao tráfego objeto deste Contrato, de acordo com os procedimentos estabelecidos no Anexo VII.

#### 4 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 São obrigações da **CONTRATADA**, dentre outras previstas na regulamentação vigente e no presente **CONTRATO**, as abaixo relacionadas:

- 4.1.1 Prestar o **SERVIÇO** atendendo aos requisitos fornecidos pelo **CLIENTE**, em especial àqueles que constam do ANEXO III, garantindo a Largura de Banda contratada e a disponibilidade do acesso à internet.
- 4.1.2 Informar ao **CLIENTE**, com 30 (trinta) dias de antecedência, caso haja mudança nos dias da semana ou horários do Período Padrão de Manutenção da Rede IP da **CONTRATADA**.
- 4.1.3 Agendar com o **CLIENTE** data para a eventual execução de testes específicos envolvendo a Rede do **CLIENTE**.
- 4.1.4 Comunicar ao **CLIENTE** a existência de pendências de sua responsabilidade que impeçam a ativação do **SERVIÇO**.
- 4.1.5 Manter centro de atendimento ao **CLIENTE** em tempo integral, em todos os dias da semana, inclusive em feriados, acessado gratuitamente por telefone, com a finalidade de:
  - Atender a reclamações quanto à interrupção na prestação do **SERVIÇO** ou impugnação a itens da fatura;
  - Atender a pedidos de esclarecimento sobre o **SERVIÇO**;
  - Fazer diagnóstico das falhas no **SERVIÇO** relatadas pelo **CLIENTE**.
- 4.1.6 Providenciar a recuperação de falhas na prestação do **SERVIÇO** comunicadas pelo **CLIENTE**, mantendo-o informado sobre as ações efetivadas até a completa normalização da prestação do **SERVIÇO**, em um prazo de até 4 (quatro) horas, com eficiência de 90% dos casos, do momento da abertura do respectivo chamado no Call Center da **CONTRATADA**.
- 4.1.7 Garantir, na prestação do **SERVIÇO** ao **CLIENTE**, os mesmos padrões de segurança que pratica na sua própria Rede, em total observância à regulamentação aplicável.
- 4.1.8 Garantir ao **CLIENTE** um nível mínimo de desempenho da Rede IP da **CONTRATADA** que dá suporte à prestação do **SERVIÇO**, por meio do Programa de Garantia de Desempenho, que poderá ser adquirido através da formalização do Termo Aditivo descrito no ANEXO VII.
- 4.1.9 Garantir que seu backbone Internet será ativo nas ações de "Unsolicited e-mail and Network Abuse Complaints", bem como no que se refere as questões de roteamento e segurança, incluindo situações de detecção e filtragem de ataques e vírus, provendo equipe técnica capacitada para atuar neste tipo de situação.
- 4.1.10 Fornecer o compartilhamento de infraestrutura necessária à instalação dos equipamentos do Circuito de Acesso nas suas dependências ou de terceiros, quando aplicável, necessário ao estabelecimento da Interconexão, mediante condições definidas no ANEXO VIII – Condições de Compartilhamento de Infraestrutura deste **CONTRATO**.
  - 4.1.10.1 Na hipótese do POI/PPI ser de propriedade de terceiros, as condições para o compartilhamento da infraestrutura serão discutidas à época da contratação.
- 4.1.11 Desenvolver ações coordenadas de prevenção e controle das Fraudes e Ataques relacionados ao tráfego objeto deste Contrato, de acordo com os procedimentos estabelecidos no Anexo VII.

#### 5 PAGAMENTO

- 5.1 O **CLIENTE** pagará pela prestação mensal do **SERVIÇO**, pelas configurações opcionais e por Procedimentos Associados os preços definidos no ANEXO III do **CONTRATO** ou, quando não previsto no ANEXO III, aqueles praticados pela **CONTRATADA**, respeitadas as demais condições contratuais aplicáveis.
- 5.2 Os valores discriminados no ANEXO III são líquidos e serão acrescidos dos tributos e contribuições incidentes (ICMS, PIS e COFINS), de responsabilidade de recolhimento da **CONTRATADA**.



## ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE INTERCONEXÃO PARA TRÂNSITO DE DADOS

- 5.2.1 No caso de alteração da legislação tributária em vigor, inclusive quanto à criação de novos tributos incidentes ou das regras de incidência (seja de base de cálculo ou de alíquotas), que importem em alteração dos encargos tributários do **SERVIÇO**, os respectivos valores serão automaticamente ajustados de forma a refletir a referida alteração da legislação.
- 5.2.2 Os pagamentos realizados pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** serão efetuados sem qualquer retenção, exceto aquelas obrigatórias por lei.
- 5.3 O **CLIENTE** declara e garante que não é usuário final do serviço de telecomunicações ora contratado e que utilizará este **SERVIÇO** única e exclusivamente para prestação de serviços de telecomunicações a seus usuários finais, devidamente tributados pelo ICMS.
- 5.4 NÃO HAVERÁ INCIDÊNCIA DO ICMS SOBRE O SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO EM QUESTÃO QUANDO O **CLIENTE** ESTIVER INCLUÍDO NO ANEXO ÚNICO DO CONVÊNIO ICMS N.º 126, DE 17 DE DEZEMBRO DE 1998, OU AINDA EM VIRTUDE DE OUTROS DISPOSITIVOS LEGAIS APLICÁVEIS, ENQUANTO EM VIGOR, QUE GARANTAM O DIFERIMENTO E/OU A ISENÇÃO. NA HIPÓTESE DE QUALQUER EXIGÊNCIA POR PARTE DO FISCO ESTADUAL ACERCA DO NÃO RECOLHIMENTO DO ICMS PELA **CONTRATADA**, EM VIRTUDE DO DISPOSTO NOS ITENS 5.2 E 5.2.1, O **CLIENTE** OBRIGA-SE, DESDE JÁ, A RESSARCIR IMEDIATAMENTE A **CONTRATADA** TODOS OS VALORES EVENTUALMENTE EXIGIDOS.
- 5.5 Alterações em qualquer das condições de prestação do **SERVIÇO** por motivo de ordem técnica ou por solicitação por escrito do **CLIENTE**, aceitas por escrito pela **CONTRATADA**, poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo **CLIENTE**.
- 5.6 Aos preços descritos no ANEXO III do **CONTRATO** serão aplicados reajustes a cada 12 (doze) meses, contados da assinatura deste **CONTRATO** ou de sua renovação, calculados pela variação positiva do IST ou, no caso de extinção do IST, por outro índice que reflita a variação positiva dos preços no período em questão, levando-se em consideração, respectivamente, a data de referência mencionada no item 4.3 da folha inicial deste **CONTRATO** ou o mês anterior ao mês do último reajuste contratual.
- 5.6.1 Na hipótese de superveniência de norma que venha a permitir o reajuste dos preços deste **CONTRATO** em periodicidade inferior à permitida no momento de sua celebração, será a mesma imediatamente aplicada, de forma tal que os mencionados preços sejam sempre reajustados na menor periodicidade permitida. A fórmula para o reajuste é a seguinte:  
 **$P_n = P_b \cdot (I_n / I_b)$**   
Em que:  
**P<sub>n</sub>** – Preço após o reajuste (Reais);  
**P<sub>b</sub>** – Preço básico a reajustar (Reais);  
**I<sub>n</sub>** – Número índice do IST do mês anterior ao mês de reajuste;  
**I<sub>b</sub>** – Número índice do IST da data de referência do **CONTRATO** ou do mês anterior ao mês do último reajuste.

## 6 FATURAMENTO E COBRANÇA

- 6.1 O **SERVIÇO** será faturado através de Conta de Prestação de Serviços (CPS) emitida pela **CONTRATADA** e enviada ao **CLIENTE** para o endereço de cobrança indicado no ANEXO III deste **CONTRATO**, devendo o pagamento ser efetuado em agência bancária e atendendo às demais estipulações da própria CPS.
- 6.1.1 A penalidade durante o período de interrupção, conforme estipulado no item 8.1.2.1 abaixo, será faturada através de documento em separado.
- 6.2 A CPS estará à disposição do **CLIENTE** no endereço de cobrança com o mínimo de 5 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento.
- 6.2.1 A mudança do endereço para o qual a CPS deva ser enviada, será comunicada por escrito pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** com no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência.
- 6.3 O não pagamento da CPS até a data do vencimento sujeitará o **CLIENTE** às sanções constantes do item Penalidades deste ANEXO.
- 6.3.1 Eventual não entrega de CPS em tempo hábil deve ser comunicada pelo **CLIENTE** até o dia útil anterior à respectiva data do vencimento, sob pena de não isentá-lo das penalidades decorrentes do não pagamento na data do vencimento.
- 6.4 Constatando o **CLIENTE** qualquer divergência ou irregularidade na CPS antes do seu vencimento, comunicará o fato por escrito à **CONTRATADA** e efetuará o pagamento através de 2ª. Via da CPS, emitida com a exclusão da parcela impugnada.
- 6.4.1 A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da apresentação da impugnação, para efetuar as apurações cabíveis e comunicar ao **CLIENTE** o resultado, com a fundamentação correspondente. Decorrido este prazo e não havendo manifestação da **CONTRATADA**, a impugnação será presumida como procedente.
- 6.4.2 Considerada improcedente pela **CONTRATADA** a impugnação, a parcela cujo pagamento havia sido suspenso tornar-se-á exigível, devendo ser cobrado ao **CLIENTE**, na CPS seguinte, o equivalente ao montante impugnado acrescido de correção monetária e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ambos *pro-rata die*. A correção monetária será calculada com base no IGP-DI ou, no caso de sua extinção, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional.
- 6.4.3 Havendo duas ou mais impugnações anteriores consideradas improcedentes, o **CLIENTE** não mais fará



## ANEXO II

### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE INTERCONEXÃO PARA TRÂNSITO DE DADOS

jus à exclusão de parcela que pretenda impugnar, devendo efetuar previamente o pagamento do valor integral da CPS.

- 6.5 Constatando o **CLIENTE** qualquer divergência ou irregularidade na CPS após o seu pagamento, comunicará o fato por escrito à **CONTRATADA**, até o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias a contar do respectivo vencimento.
- 6.5.1 A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da apresentação da impugnação, para efetuar as apurações cabíveis e comunicar ao **CLIENTE** o resultado, com a fundamentação correspondente. Decorrido este prazo e não havendo manifestação da **CONTRATADA**, a impugnação será presumida como procedente.
- 6.5.2 Considerada procedente pela **CONTRATADA** a impugnação ou sendo esta presumida como procedente, conforme item 6.5.1 deste ANEXO, o **CLIENTE** fará jus a um desconto, na CPS seguinte, equivalente ao montante impugnado, acrescido de correção monetária e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ambos *pro-rata die*. A correção monetária será calculada com base no índice mencionado no item 6.4.2 deste ANEXO.

## 7 DESCONTOS POR INTERRUPTÃO OU ANORMALIDADE

- 7.1 Haverá concessão de desconto em caso de interrupção ou anormalidade do **SERVIÇO** cuja causa seja de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 7.1.1 Entende-se por interrupção do **SERVIÇO** a ocorrência de defeito na Rede IP da **CONTRATADA** que impossibilite o acesso da Rede do **CLIENTE** à internet.
- 7.1.1.1 Para fins deste **CONTRATO** entender-se-á ainda por interrupção qualquer defeito verificado no Circuito de Acesso que impossibilite o acesso da Rede do **CLIENTE** à internet, desde que o provimento do referido Circuito de Acesso tenha sido contratado com a **CONTRATADA**.
- 7.1.2 Entende-se por anormalidade do **SERVIÇO** a ocorrência de defeito na Rede IP da **CONTRATADA** que impossibilite a utilização plena da Largura de Banda contratada.
- 7.1.2.1 Para fins deste **CONTRATO** entender-se-á ainda por anormalidade qualquer defeito verificado no Circuito de Acesso que impossibilite a utilização plena da Largura de Banda contratada, desde que o **CLIENTE** o tenha contratado com a **CONTRATADA**.
- 7.2 Não será considerada, para fins de concessão de desconto, a interrupção ou anormalidade do **SERVIÇO** que for causada por caso fortuito ou força maior e por realização de testes, ajustes e manutenção na Rede IP da **CONTRATADA** quando realizados em período padrão, conforme especificado no "site" [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), ou quando objeto de entendimento prévio entre as Partes, observado o disposto no item 4.1.3 deste ANEXO.
- 7.3 Será considerada, para fins de concessão de desconto apenas a interrupção ou anormalidade cuja duração for igual ou superior a 30 (trinta) minutos.
- 7.3.1 Para determinar a duração da interrupção ou da anormalidade, adota-se como início do período o horário do recebimento, pela **CONTRATADA**, da comunicação da interrupção ou da anormalidade do **SERVIÇO**, e como término o horário de fechamento técnico da Nota de Reclamação.
- 7.3.2 Para fins da apuração da concessão de desconto, a duração da interrupção ou anormalidade será complementada para um múltiplo inteiro de 30 (trinta) minutos.
- 7.4 O desconto referente a cada interrupção ou anormalidade será apurado mensalmente, observado o disposto nos itens 7.1, 7.2 e 7.3 acima, e calculado por meio da seguinte fórmula:  
 **$C = t \cdot V / 1440$**   
Em que:  
**C** – desconto, em R\$ (Reais);  
**t** – duração da interrupção ou anormalidade do **SERVIÇO**, em períodos de 30 (trinta) minutos;  
**V** – valor da prestação do **SERVIÇO** referente ao mês da interrupção ou anormalidade, em R\$ (Reais);  
**1440** – duração máxima do **SERVIÇO** sem interrupção ou anormalidade, em períodos de 30 (trinta) minutos.
- 7.5 A concessão do desconto apurado será efetuada em CPS até o segundo mês subsequente à interrupção ou anormalidade do **SERVIÇO**.

## 8 PENALIDADES

- 8.1 O não pagamento de CPS até a data do vencimento sujeitará o **CLIENTE**, imediata e independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:
- 8.1.1 Pagamento, de uma só vez, do débito total composto das seguintes parcelas:
- valor original de CPS;
  - 2% (dois por cento) de multa sobre o valor de CPS; e
  - atualização dos valores descritos nos subitens (a) e (b) acima pelo IGP-DI, ou, no caso de extinção do IGP-DI, por outro índice que reflita a variação dos preços no período em questão, acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês calculado *pro-rata die*, desde a data do vencimento do documento de cobrança até a data da efetiva liquidação do débito.
- 8.1.2 Suspensão da prestação do **SERVIÇO**, a critério da **CONTRATADA** e após comunicação com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas, quando o atraso no pagamento for superior a 15 (quinze) dias.



## ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE INTERCONEXÃO PARA TRÂNSITO DE DADOS

- 8.1.2.1 O restabelecimento do **SERVIÇO** ficará condicionado ao pagamento do débito total, incluindo-se, a título de penalidade, o valor da última CPS multiplicado pelo número de meses que durar a suspensão, acrescido dos respectivos encargos financeiros, definidos no item 8.1.1.
- 8.1.2.2 Rescisão do **CONTRATO**, a critério da **CONTRATADA**, nos termos do item 9.1.6, decorrido o período de 90 (noventa) dias de inadimplemento, incluído neste período o prazo de notificação previsto no item 9.1.6.1.
- 8.2 Caso o **SERVIÇO** não seja ativado no prazo previsto no item 2.8 deste Anexo por responsabilidade única e exclusiva da **CONTRATADA**, será concedido desconto ao **CLIENTE**, correspondente a 2% do valor da mensalidade, *pro rata die*, referente ao período de atraso, limitado ao valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), a ser considerado na primeira fatura emitida após a ativação do serviço.

### 9 EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 9.1 O presente **CONTRATO** pode ser extinto por:
- 9.1.1 Extinção do **CLIENTE**.
- 9.1.2 Decretação de falência, pedido de recuperação judicial/extrajudicial do **CLIENTE**.
- 9.1.3 Decurso de prazo, caso não seja renovado automaticamente.
- 9.1.4 Denúncia, por qualquer das Partes, manifestada por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, observando-se o disposto no item 9.2.
- 9.1.5 Distrato, decorrente do interesse de ambas as Partes.
- 9.1.6 Rescisão, decorrente de descumprimento reiterado de obrigação contratual, observando-se o disposto no item 9.2.
- 9.1.6.1 A rescisão só poderá ser efetivada se a parte faltosa notificada com 15 (quinze) dias de antecedência para sanar a falta, deixar de fazê-lo.
- 9.2 A Parte que proceder a denúncia ou a Parte que der causa à rescisão ficará sujeita a multa compensatória ou indenizatória, correspondente a um percentual da receita de prestação que deixará de ser auferida em função da interrupção do SERVIÇO. A multa é devida a partir da extinção do **CONTRATO**. O valor da multa é determinado pela seguinte fórmula:
- $$M = m.P.p/100$$
- Em que:
- M** – multa, em R\$ (Reais);
- m** – meses que restam para o término do prazo do **CONTRATO**, contados a partir do mês seguinte ao da extinção do **CONTRATO**;
- P** – preço mensal do **CONTRATO** vigente no mês da denúncia ou da rescisão, em R\$ (Reais);
- p** – percentual igual a 30 (trinta).

### 10 LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 10.1 A responsabilidade da **CONTRATADA** na execução do **CONTRATO** está limitada à concessão de desconto por interrupção ou anormalidade na prestação do **SERVIÇO**, conforme disposto neste ANEXO.
- 10.2 Nas hipóteses em que o **CLIENTE** aderir ao Programa de Garantia de Desempenho previsto no ANEXO VI deste **CONTRATO**, entende e aceita desde já o **CLIENTE** que o não cumprimento da obrigação de garantir Largura de Banda e disponibilidade de acesso à internet é plenamente compensado pela concessão do crédito ali previsto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.
- 10.3 A impossibilidade de prestação do **SERVIÇO** causada por incorreção em informação fornecida pelo **CLIENTE** no ANEXO III ou por omissão no provimento de informação essencial à prestação, não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela **CONTRATADA**, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte do **CLIENTE**.

### 11 POLÍTICAS DE USO ACEITÁVEL DA INTERNET

- 11.1 Para o bom cumprimento do **CONTRATO** o **CLIENTE** se compromete a observar as Políticas de Uso Aceitável da Internet, não infringindo as regras a seguir elencadas:
- 11.1.1 Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras coisas, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;
- 11.1.2 Não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou discriminação sexual, de raça, origem, cor, idade, condição social, porte, presença de deficiência, incapacidade, crença política ou religiosa;
- 11.1.3 Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao **SERVIÇO**, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual;
- 11.1.4 Agir conforme as regras da moral e dos bons costumes, de modo a não enviar mensagens e/ou arquivos sem solicitações, advertências e filtros adequados, que contenham materiais pornográficos, obscenos ou de cunho sexual, incluindo imagens, caricaturas e piadas;



## ANEXO II

### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE INTERCONEXÃO PARA TRÂNSITO DE DADOS

- 11.1.5 Respeitar todas as políticas e práticas da **CONTRATADA** divulgadas em seu site;
  - 11.1.6 Não fazer a outros clientes da **CONTRATADA** ou a terceiros solicitações ou convites para participar de jogos de azar, "correntes" ou "pirâmides";
  - 11.1.7 Não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da **CONTRATADA** ou de qualquer outra entidade ou organização;
  - 11.1.8 Manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da **CONTRATADA** ou de terceiros;
  - 11.1.9 Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
- Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam" ), salvo mediante prévia solicitação por escrito ou autorização dos destinatários quanto a este tipo de atividade.