



ANEXO II

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

1. DEFINIÇÕES

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

- 1.1 **SERVIÇO** – Serviço LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE, que consiste no fornecimento de uma conexão ethernet interligando dois endereços preestabelecidos pelo **CLIENTE**, através da Rede de Telecomunicações da **CLARO**.
- 1.2 **Rede de Telecomunicações** – conjunto de elementos interligados que desempenham funções de transmissão, multiplexação, recepção e processamento de sinais de telecomunicações, integrados por sistema de supervisão e controle.
- 1.3 **Rede de Telecomunicações da CLARO** – segmento da Rede de Telecomunicações utilizado para a prestação do **SERVIÇO**.
- 1.4 **Ponto de Terminação de Rede (PTR)** – ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações da **CLARO**, localizado no imóvel correspondente ao endereço preestabelecido pelo **CLIENTE**, permitindo o acesso individual do **CLIENTE** ao **SERVIÇO**.
- 1.5 **Conexão** – ligação entre dois sites em endereços estabelecidos pelo **CLIENTE**, com capacidade de transmissão parametrizável conforme sua solicitação, realizada por meio de equipamentos necessários ao recebimento, transmissão e entrega do sinal digital.
- 1.6 **Acesso** – segmento da conexão que abrange equipamento necessário ao recebimento, transmissão e entrega do sinal digital e meios de transmissão até o Backbone da **CLARO**.
- 1.7 **Backbone** – segmento da conexão que abrange estações e meios de transmissão da Rede de Telecomunicações da **CLARO** entre os Acessos.
- 1.8 **Área de Tarifa Básica (ATB)** – área dentro da qual a **CLARO** presta o **SERVIÇO** sob condições gerais comuns.
- 1.9 **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 **CLARO**, tais como ativação, desativação, mudança de endereço, bem como a modificação de característica técnica do **SERVIÇO**.
- 1.10 **Nota de Reclamação** – registro eletrônico criado e mantido pela **CLARO**, pelo período de 180 (cento e oitenta) dias, a partir de reclamação feita pelo **CLIENTE** ao centro de atendimento da **CLARO**.
- 1.11 **Segurança de Acesso** – espécie de Segurança de Rede que consiste em propiciar redundância de Acesso para apenas um ou para os dois endereços preestabelecidos pelo **CLIENTE**.
- 1.12 **Ponto de Troca de Tráfego (PTT)** - solução de rede com o objetivo de viabilizar a interconexão para tráfego de dados entre redes de telecomunicações de diferentes Prestadoras que utilizam diferentes regimes de remuneração e de roteamento de tráfego;

2 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 O **SERVIÇO** tem como função o recebimento, a transmissão e a entrega de sinais digitais, entre dois endereços preestabelecidos pelo **CLIENTE**, através de interfaces padronizadas, permitindo aplicações de voz, dados e vídeo, em tráfego bidirecional.
- 2.2 A prestação do **SERVIÇO** é feita com base nos termos e condições estabelecidos no presente instrumento e na oferta de serviços contratada.
- 2.3 O **SERVIÇO** poderá ser prestado fora da Área de Tarifa Básica (NATB), após análise de viabilidade técnica e comercial realizada pela **CLARO**, mediante o estabelecimento de preço específico.
- 2.4 O **SERVIÇO** é prestado em taxa de transmissão escolhida pelo **CLIENTE** dentre aquelas oferecidas pela **CLARO** e indicada no ANEXO III deste **CONTRATO**.
 - 2.4.1 Durante a vigência deste **CONTRATO** não serão permitidas alterações que impliquem em



ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

redução da taxa de transmissão contratada, exceto no caso de **CONTRATO** por prazo indeterminado.

- 2.5 O **SERVIÇO** pode ser prestado em regime de Prestação Permanente ou de Prestação Temporária.
- 2.5.1 No regime de Prestação Permanente a conexão é colocada à disposição do **CLIENTE** 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante o prazo mínimo de 30 (trinta) dias consecutivos.
- 2.5.2 No regime de Prestação Temporária a conexão é colocada à disposição do **CLIENTE** 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante prazo não inferior a 4 (quatro) dias e não superior a 29 (vinte e nove) dias.
- 2.6 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 ativação da conexão contratada.
- 2.7 A **CLARO** comunicará ao **CLIENTE**, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do **CONTRATO**, a data prevista para a ativação da conexão.
- 2.8 A **CLARO** configurará a conexão conforme as informações fornecidas pelo **CLIENTE** através do ANEXO III, utilizando recursos técnicos compatíveis e adequados ao provimento do **SERVIÇO**, a seu único e exclusivo critério.
- 2.9 A **CLARO** ativará a conexão na data prevista, realizando os testes pertinentes e disponibilizando-a ao **CLIENTE** para imediata utilização.
- 2.9.1 Não sendo contestado pelo **CLIENTE** o funcionamento da conexão no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a sua ativação, o **SERVIÇO** será normalmente faturado.
- 2.9.2 Sendo contestado pelo **CLIENTE** o funcionamento da conexão, a **CLARO** verificará o motivo e sanará as pendências de sua responsabilidade, quando existentes. Sendo constatada a impossibilidade de utilização da conexão por responsabilidade do **CLIENTE**, o **SERVIÇO** será normalmente faturado.
- 2.10 No caso de impedimento de ativação na data prevista, em decorrência de ato ou omissão de responsabilidade do **CLIENTE**, a **CLARO** concederá o prazo de 15 (quinze) dias para que sejam sanadas as respectivas pendências e agendará uma nova data de ativação.
- 2.10.1 Constatada a solução das pendências, a conexão será ativada e normalmente faturada.
- 2.10.2 Decorrido o prazo e constatada a impossibilidade de ativação da conexão por responsabilidade do **CLIENTE**, o **SERVIÇO** será considerado disponível, aplicando-se o disposto no item seguinte.
- 2.10.3 A **CLARO** poderá iniciar o faturamento do **SERVIÇO**, devendo comunicar previamente ao **CLIENTE** a decisão tomada, indicando os seus motivos.
- 2.11 A alteração na prestação do **SERVIÇO**, por solicitação do **CLIENTE**, que envolva mudança na topologia ou nas características do **SERVIÇO**, será objeto de um novo estudo por parte da **CLARO** para análise de viabilidade técnica e comercial, bem como de aditivo contratual a ser celebrado entre as partes contendo as novas condições de prestação do **SERVIÇO**.
- 2.12 Como parâmetro de qualidade na prestação do **SERVIÇO**, a **CLARO** tem como meta os indicadores de qualidade listados no ANEXO V.
- 2.13 O **CLIENTE** pode contratar Segurança de Acesso ficando condicionado à viabilidade técnica, sendo as escolhas indicadas no ANEXO III.
- 2.14 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 **CLARO** 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.
- 2.15 Caso a **CLARO** 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 **CLARO** 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.
- 2.15.1 Recebida a notificação de revisão da **CLARO**, o **CLIENTE** deverá manifestar-se, por



ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

- escrito, no prazo de até (02) dois dias úteis, indicando sua aceitação ou discordância.
- 2.15.2 Decorrido o prazo ora mencionado sem que o **CLIENTE** se manifeste a respeito, a proposta de revisão será considerada tacitamente aceita e automaticamente incorporada ao contrato para todos os fins de direito, ficando o **CLIENTE**, a partir de então, sujeito a todas as penalidades aplicáveis, caso posteriormente venha a optar por denunciar o contrato.
- 2.15.3 Manifestando-se o **CLIENTE** contrariamente à proposta de revisão dentro do prazo indicado no item 2.15.1 acima e não havendo um consenso acerca das novas condições comerciais em até 10 (dez) dias úteis contados da data da notificação da **CLARO**, o presente contrato será considerado imediatamente extinto, sem qualquer ônus, penalidade e/ou responsabilidade para qualquer das partes.
- 2.16 A **CLARO** garante o percentual de banda das velocidades máximas de transmissão e recepção, o percentual de latência bidirecional e a variação de latência bidirecional contratados, conforme a Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011 da ANATEL (RGQ-SCM), mas não se responsabiliza, todavia, pelas diferenças de velocidade e pelos problemas na transmissão de pacotes decorrentes de fatores externos, tais como quantidade de pessoas conectadas simultaneamente.

3 DIREITOS 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 quitação do débito ou da confirmação do pagamento da primeira parcela de acordo celebrado com a **CLARO**, nos termos da regulamentação;
- 3.1.2 Ser tratado de forma não discriminatória quanto às condições de acesso e fruição do **SERVIÇO**, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação do serviço;
- 3.1.3 Encaminhar reclamações ou representações aos órgãos de defesa do consumidor e/ou à Agência Nacional de Telecomunicações, através de uma das opções a seguir:
- ✓ Pessoalmente através dos Escritórios Regionais
 - ✓ Endereços encontram-se na opção “Tenho interesse em...” ou “Fale Conosco” do site da ANATEL: www.anatel.gov.br
 - ✓ Atendimento telefônico
 - ✓ Central de Atendimento: 1331 ou 1332 (Portador de necessidade especial)
 - ✓ Atendimento por correspondência
 - ✓ Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações:
 - ✓ End.: SAUS Quadra 06 Blocos E e H
 - ✓ CEP 70.070-940 - Brasília - DF
 - ✓ Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo
- 3.1.4 Usufruir da continuidade do **SERVIÇO** pelo prazo contratual;
- 3.1.5 Receber as Contas de Prestação de Serviços (CPS) no prazo acordado, contendo o valor cobrado pela **CLARO**;
- 3.1.6 Ao acesso ao **SERVIÇO**, dentro dos padrões de qualidade e regularidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- 3.1.7 À liberdade de escolha da Prestadora;
- 3.1.8 Receber informação prévia e adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação do **SERVIÇO**, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 3.1.9 À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições



ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

- 3.1.10 Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do **SERVIÇO** que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 3.1.11 À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;
- 3.1.12 A não suspensão do **SERVIÇO** sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997, após notificação prévia pela **CLARO**;
- 3.1.13 Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CLARO**;
- 3.1.14 À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 3.1.15 A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- 3.1.16 Ter acesso, em até 10 dias a contar da sua solicitação por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento da **CLARO**, pelo prazo estabelecido pela regulamentação, não havendo obrigação da **CLARO** de atender solicitações com prazos superiores a este.

4 OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 4.1 Fornecer e manter atualizadas todas as informações necessárias à prestação do **SERVIÇO**, em especial aquelas que constam no ANEXO III e outras que venham a ser solicitadas pela **CLARO**.
- 4.2 Indicar e manter Responsável Técnico como ponto de contato com o centro de atendimento da **CLARO** em questões referentes à recuperação do **SERVIÇO**, informando no ANEXO III sua qualificação.
- 4.3 Permitir, a qualquer momento, o livre acesso do pessoal técnico da **CLARO**, em suas dependências, de acordo com suas normas de segurança.
- 4.4 Fornecer, operar e manter os seus equipamentos dentro das especificações técnicas necessárias ao funcionamento da conexão.
- 4.5 Responsabilizar-se pela instalação, operação, manutenção e segurança da conexão do PTR ao equipamento de recebimento, transmissão e entrega de sinais digitais instalado pela **CLARO** nos endereços indicados para a prestação do **SERVIÇO**, quando o circuito de acesso for contratado à **CLARO** ou quando o **SERVIÇO** for até PTT definido pela Anatel, conforme disposto no parágrafo 6º do art. 29-A do Anexo IV do PGMC.
- 4.6 Providenciar, nos endereços de ativação da conexão, local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da Rede de Telecomunicações da **CLARO**, necessários à prestação do **SERVIÇO**, quando o circuito de acesso for contratado à **CLARO** ou quando o **SERVIÇO** for até PTT definido pela Anatel, conforme disposto no parágrafo 6º do art. 29-A do Anexo IV do PGMC.
- 4.7 Somente conectar à Rede de Telecomunicações da **CLARO** equipamentos que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidos no **CONTRATO**, consoante as disposições regulamentares em vigor, sob pena de caracterizar uso indevido do **SERVIÇO**.
- 4.8 Utilizar a conexão colocado à sua disposição conforme previsto na configuração e disposições estabelecidas no **CONTRATO**.
- 4.9 Comunicar imediatamente ao centro de atendimento da **CLARO** falha detectada na prestação do **SERVIÇO**, informando a identificação da conexão fornecida na ativação do **SERVIÇO**.
- 4.10 Não retirar e tampouco permitir que sejam retirados, de quaisquer dos equipamentos fornecidos, os números de série, as indicações de modelo, nome ou marca, etiquetas de certificação de equipamento da ANATEL ou qualquer outro indício de propriedade. Todas as partes e peças dos equipamentos permanecerão itens individuais de propriedade, independentemente de sua



ANEXO II

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

conexão, adaptação ou ligação de qualquer espécie a outros equipamentos.

- 4.11 Não remover avisos de propriedade intelectual, apagar, destruir, corromper nem praticar qualquer ato que importe em violação dos direitos de propriedade industrial ou intelectual de qualquer espécie, especialmente violação de direitos autorais, de segredo comercial ou industrial ou de marca relacionados aos equipamentos instalados pela **CLARO**.
- 4.12 Colocar à disposição da **CLARO**, para imediata retirada de suas dependências e transporte, o(s) equipamento(s) por ela disponibilizado(s) ao **CLIENTE** em razão da prestação do **SERVIÇO**, em qualquer hipótese de extinção deste **CONTRATO**, responsabilizando-se pela emissão da Nota Fiscal de Remessa com a devida referência à Nota Fiscal entregue junto com o(s) equipamentos(s).
- 4.13 Em casos de danos causados aos equipamento(s) por quaisquer motivos, incluindo mas não se limitando às hipóteses de (i) falta de infraestrutura adequada, (ii) perda, (iii) roubo, (iv) furto ou (v) incêndio, o **CLIENTE** pagará à **CLARO** o valor praticado em mercado para aquisição de nova(s) unidade(s) à época da reposição. Em se tornando impossível, por qualquer motivo, a reposição do(s) equipamento(s) por modelo idêntico ao(s) originalmente fornecido(s), será considerado o valor de mercado para aquisição de equipamento(s) que lhe(s) seja(m) equivalente(s) ou que o(s) tenha(m) substituído na linha de produção
- 4.14 Utilizar os **SERVIÇOS** somente para os fins deste **CONTRATO**, vedada sua comercialização, cessão, compartilhamento ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual.
- 4.15 Somente conectar à rede da **CLARO** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- 4.16 Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 4.17 Efetuar o pagamento referente à prestação do **SERVIÇO**, observadas as disposições deste instrumento e da regulamentação do Serviço;
- 4.18 Permitir ao **CLIENTE** o acesso à página internet da **CLARO** localizada no site www.embratel.com.br, para fins de atualização de seus dados cadastrais e consulta a preços e tarifas do **SERVIÇO**.
 - 4.18.1 Ao receber a senha para acesso ao site o **CLIENTE** deverá garantir sua guarda e segurança, devendo assegurar que dela não tomem conhecimento pessoas estranhas ao seu meio, exceção feita àquelas por ele designadas como suas representantes, tornando-se único responsável por danos e prejuízos decorrentes do mau uso provocado por si ou por outrem.

5 OBRIGAÇÕES DA CLARO

- 5.1 Prestar o **SERVIÇO** atendendo aos requisitos fornecidos pelo **CLIENTE**, em especial àqueles que constam do ANEXO III, garantindo a disponibilidade da Rede de Telecomunicações da **CLARO**.
- 5.2 Manter centro de atendimento em tempo integral, em todos os dias da semana, inclusive em feriados, acessado gratuitamente por telefone no número 0800 701 1021 ou por intermédio do endereço eletrônico www.embratel.com.br.
- 5.3 Providenciar a recuperação das falhas na prestação do **SERVIÇO** comunicadas pelo **CLIENTE**, mantendo-o informado sobre as ações efetivadas até a completa normalização da prestação do **SERVIÇO**.
- 5.4 Instalar, operar, reparar, manter e supervisionar a Rede de Telecomunicações da **CLARO** a fim de manter a qualidade do **SERVIÇO** prestado, respeitando a regulamentação do **SERVIÇO**, em especial aqueles estabelecidos na Resolução 574 de 28 de outubro de 2011 da ANATEL (RGQ-SCM).
- 5.5 Agendar com o **CLIENTE** as datas para a execução de testes ou alterações na Rede de Telecomunicações da **CLARO** que causem interrupção ou anormalidade na prestação do **SERVIÇO**.
- 5.6 Enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM.
- 5.7 Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada.



ANEXO II

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

- 5.8 Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do **CLIENTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

6 PAGAMENTO

- 6.1 O **CLIENTE** deve efetuar mensalmente o pagamento pelo uso do **SERVIÇO**, pelos Procedimentos Associados, bem como pelos Serviços Suplementares solicitados, estabelecidos no ANEXO III.
- 6.1.1 O **CLIENTE** pagará ainda por Procedimento Associado à prestação do **SERVIÇO**, por item de Segurança de Rede e outros serviços contratados, os preços que constam no ANEXO III.
- 6.2 Os valores discriminados no ANEXO III são líquidos e serão acrescidos dos tributos e contribuições incidentes.
- 6.2.1 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.
- 6.2.2 Os pagamentos realizados pelo **CLIENTE** à **CLARO** serão efetuados sem qualquer retenção, exceto aquelas obrigatórias por lei.
- 6.3 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 **CLARO**, poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo **CLIENTE**.
- 6.4 Aos preços descritos no ANEXO III serão aplicados reajustes a cada 12 (doze) meses, contados da assinatura deste **CONTRATO** ou de sua renovação, calculados pela variação positiva do IGP-DI, ou no caso de extinção do IGP-DI, por outro índice que reflita a variação positiva dos preços no período em questão, levando-se em consideração, respectivamente, a data de referência mencionada na folha inicial do **CONTRATO** ou o mês anterior ao mês do último reajuste contratual.
- 6.4.1 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_n – Preço após o reajuste (Reais);

P_b – Preço básico a reajustar (Reais);

I_n – Número índice do IGP-DI do mês anterior ao mês de reajuste;

I_b – Número índice do IGP-DI da data de referência do **CONTRATO** ou do mês anterior ao mês do último reajuste.

- 6.5 As condições relativas ao compartilhamento de infraestrutura nas dependências da CLARO necessário à instalação dos equipamentos do circuito de acesso até o centro de fios (POP) da Claro serão apresentadas por ocasião da definição do projeto, não gerando ônus adicionais.

7 FATURAMENTO E COBRANÇA

- 7.1 O **SERVIÇO** será faturado através de Conta de Prestação de Serviços (CPS) emitida pela **CLARO** 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.
- 7.1.1 A penalidade durante o período de interrupção, conforme estipulado no item 9.1.2.1 abaixo, será faturada através de documento em separado.
- 7.2 A CPS estará à disposição do **CLIENTE** no endereço de cobrança com o mínimo de 5 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento.



ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

- 7.2.1 A mudança do endereço para o qual a CPS deva ser enviada, será comunicada por escrito pelo **CLIENTE** à **CLARO** com no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência.
- 7.3 O não pagamento da CPS até a data do vencimento sujeitará o **CLIENTE** às sanções constantes na cláusula 9ª (Penalidades) deste ANEXO.
- 7.3.1 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.
- 7.4 Constatando o **CLIENTE** qualquer divergência ou irregularidade na CPS antes do seu vencimento, comunicará o fato por escrito à **CLARO** e efetuará o pagamento através de 2ª. Via da CPS, emitida com a exclusão da parcela impugnada.
- 7.4.1 A **CLARO** terá o prazo máximo de 30 (trinta) 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 **CLARO**, a impugnação será presumida como procedente.
- 7.4.2 Considerada improcedente pela **CLARO** 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.
- 7.4.3 Havendo duas ou mais impugnações anteriores consideradas improcedentes, o **CLIENTE** não mais fará jus à exclusão de parcela que pretenda impugnar, devendo efetuar previamente o pagamento do valor integral da CPS.
- 7.5 Constatando o **CLIENTE** qualquer divergência ou irregularidade na CPS após o seu pagamento, comunicará o fato por escrito à **CLARO**.
- 7.5.1 A **CLARO** terá o prazo máximo de 30 (trinta) 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 **CLARO**, a impugnação será presumida como procedente.
- 7.5.2 Considerada procedente pela **CLARO** a impugnação ou sendo esta presumida como procedente, conforme item anterior, 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 IGP-DI.

8 DESCONTO POR INTERRUPTÃO OU ANORMALIDADE

- 8.1 Haverá concessão de desconto em caso de interrupção cuja causa seja de exclusiva responsabilidade da **CLARO**.
- 8.1.1 Entende-se por interrupção do **SERVIÇO** a ocorrência de defeito na Rede de Telecomunicações da **CLARO** que impossibilite o uso da conexão pelo **CLIENTE**.
- 8.1.2 Não será considerada para fins de concessão de desconto a interrupção do **SERVIÇO** causada por caso fortuito ou força maior ou, ainda, por efeito de cintilação ionosférica ou de interferência solar nas conexões via satélite, por falha nos equipamentos do **CLIENTE**, por situação de emergência, em decorrência de anormalidades técnicas ou de segurança das instalações, e por realização de testes, ajustes ou manutenção na Rede de Telecomunicações da **CLARO** quando comunicado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.
- 8.1.3 O impedimento, por qualquer motivo, do acesso de pessoal técnico da **CLARO** às dependências do **CLIENTE**, onde estejam localizados os equipamentos de propriedade da **CLARO** ou por esta mantidos, anulará a concessão de desconto no preço do **SERVIÇO** relativa à interrupção cuja recuperação tenha sido prejudicada.
- 8.2 Será considerada para fins de concessão de desconto apenas a interrupção cuja duração for



ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

igual ou superior a 30 (trinta) minutos ininterruptos.

- 8.2.1 Para determinar a duração da interrupção, adota-se como início do período o horário da comunicação da interrupção do **SERVIÇO** pelo **CLIENTE**, e como término o horário de fechamento técnico da Nota de Reclamação.
- 8.2.2 Os períodos adicionais serão considerados como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.
- 8.3 O desconto referente à interrupção será apurado mensalmente e creditado em CPS até o segundo mês subsequente ao mês de ocorrência da interrupção do **SERVIÇO**.
- 8.4 O desconto referente a cada interrupção será calculado através da seguinte fórmula:

$$VD = \frac{VM}{1440} \times n$$

Em que:

VD = Valor do Desconto, em reais,

VM = Valor Mensal da conexão, em reais,

n = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos de interrupção sujeitos a desconto,

1440 = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos correspondente ao período de um mês.

- 8.5 A interrupção ou degradação do serviço decorrente da realização de ampliação, manutenção na rede corporativa ou similares deverá ser amplamente comunicada ao **CLIENTE**, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, devendo a **CLARO** conceder ao mesmo um desconto no valor mensal contratado à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas.

9 PENALIDADES

- 9.1 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:

9.1.1 Pagamento, de uma só vez, do débito total composto das seguintes parcelas:

a) valor original de CPS;

b) 2% (dois por cento) de multa sobre o valor de CPS; e

c) 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.

9.1.2 Suspensão parcial da prestação do **SERVIÇO**, a critério da **CLARO** e após comunicação com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas, quando o atraso no pagamento for igual ou superior a 15 (quinze) dias.

9.1.2.1 O restabelecimento do **SERVIÇO** ficará condicionado ao pagamento do débito total, acrescido dos respectivos encargos financeiros, definidos no item 9.1.1.

9.1.3 Suspensão total do **SERVIÇO**, a critério da **CLARO**, decorrido o período de 30 (trinta) dias da data da comunicação prevista no item 9.1.2.

9.1.4 Rescisão do **CONTRATO**, a critério da **CLARO**, nos termos do item 10.1.6, decorrido o período de 60 (sessenta) dias da comunicação prevista no item 9.1.2.

- 9.2 A **CLARO** tornará indisponível a prestação do **SERVIÇO** quando os equipamentos do **CLIENTE** possam vir a causar quaisquer danos à Rede de Telecomunicações da **CLARO** ou a terceiros, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial e sem prejuízo da cobrança do **SERVIÇO** prestado.

9.2.1 Após a cessação do risco de dano e notificada a **CLARO** por escrito de tal fato, terá esta



ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

última o prazo de 12 (doze) horas para normalizar a prestação do **SERVIÇO**, salvo nas hipóteses em que seja requerido por lei, regulamento ou ordem de entidade com poder para tanto a não efetuar a normalização da prestação do **SERVIÇO**.

- 9.2.2 Mantida a indisponibilidade do **SERVIÇO** por mais de 30 (trinta) dias consecutivos ou, quando for o caso, em outro prazo e condições que porventura venham a ser determinados por lei ou regulamento, poderá a **CLARO**, a seu exclusivo critério, rescindir o **CONTRATO**, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

10 EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 10.1 O presente **CONTRATO** pode ser extinto por:
- 10.1.1 Extinção de qualquer das Partes.
 - 10.1.2 Falência decretada, recuperação judicial deferida, recuperação extrajudicial homologada, dissolução, liquidação judicial ou extrajudicial, de qualquer das **PARTES**.
 - 10.1.3 Decurso de prazo, caso não seja renovado ou prorrogado,
 - 10.1.4 Denúncia, pelo **CLIENTE**, a qualquer tempo.
 - 10.1.4.1 No caso de **CONTRATO** que esteja vigorando por prazo indeterminado, a denúncia deve ser manifestada por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias se de iniciativa do **CLIENTE**, e de 120 (cento e vinte dias) se de iniciativa da **CLARO**.
 - 10.1.5 Distrato, decorrente do interesse de ambas as partes,
 - 10.1.6 Rescisão, decorrente de descumprimento de obrigação contratual.
 - 10.1.6.1 Salvo nas hipóteses previstas neste **CONTRATO**, 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.
- 10.2 A Parte que proceder a denúncia ou a parte que der causa à rescisão ficará sujeita ao pagamento de multa compensatória ou indenizatória correspondente ao percentual de 30% (trinta por cento) das parcelas vincendas, calculadas com base no valor da prestação vigente no mês da extinção contratual.
- 10.2.1 Na hipótese de denúncia ou rescisão motivada pelo **CLIENTE**, a multa compensatória estabelecida no item acima será cobrada a título de ressarcimento pelos investimentos realizados pela **CLARO** para a disponibilização do **SERVIÇO**.
 - 10.2.2. O pagamento da multa estipulada no item 10.2 se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação de denúncia ou rescisão contratual.
- 10.3 A **CLARO** procederá à retirada de todo e qualquer equipamento de que seja proprietária, titular ou responsável, eventualmente instalado nas dependências do **CLIENTE** para a prestação do **SERVIÇO**, qualquer que seja a causa de extinção deste **CONTRATO**.
- 10.4 O **CLIENTE** declara estar ciente de que a **CLARO** realizará estudo de viabilidade técnica da prestação do **SERVIÇO** e poderá concluir, a seu critério, pela impossibilidade de prestação do **SERVIÇO** no(s) local(is) para tal indicado(s) pelo **CLIENTE**, o que não constituirá inadimplemento contratual por parte da **CLARO**.
- 10.4.1 Concluindo o estudo de viabilidade técnica pela impossibilidade de prestação do **SERVIÇO** conforme acima previsto, este **CONTRATO** poderá ser rescindido, mediante notificação por escrito, sem que sejam aplicáveis quaisquer ônus ou penalidades a nenhuma das Partes.

11 LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 11.1 A responsabilidade da **CLARO** na execução do **CONTRATO** está limitada à concessão de desconto por interrupção na prestação do **SERVIÇO**, conforme disposto neste ANEXO. Entende e aceita desde já o **CLIENTE** que o não cumprimento da obrigação de garantir taxa de transmissão da conexão e disponibilidade da Rede de Telecomunicações da **CLARO**, é plenamente compensado pela concessão do referido desconto no preço mensal do **SERVIÇO**,



ANEXO II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

- 11.2 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 **CLARO**, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte do **CLIENTE**.