

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

**NEW GROUP TELECOMUNICAÇÕES LTDA - EPP**, com sede na cidade de Teresópolis, estado do Rio de Janeiro, na Rua Julio Rosa, 239 - Tijuca, inscrita no CNPJ sob o nº 12.913.472/0001-14, doravante denominada **NEW GROUP TELECOM**, prestará o Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”), ao **CLIENTE**, este devidamente individualizado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS** assinado no ato da adesão, em sua respectiva Área de Autorização, mediante aceite às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (“contrato”) e seus anexos, na forma da regulamentação específica editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

### 1. DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente contrato as seguintes definições:

**ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações.

**CLIENTE** - Pessoa física ou jurídica que firma o presente contrato com a **NEW GROUP TELECOM**.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO** - órgão de atendimento ao **CLIENTE** responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e serviços. O contato pelos **CLIENTES** deve ser feito por meio de ligação telefônica ao número (21) 3644-8200, por e-mail ou pelo **PORTAL NEW GROUP TELECOM** na internet.

**INFORMAÇÕES MULTIMÍDIA** - sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS** - documento de cobrança do serviço, também denominada “NF/F”.

**INFORMAÇÃO** - abrangerá toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

**SERVIÇO OU SERVIÇOS** - serviço(s) contratado(s) pelo **CLIENTE** e especificado(s) no Termo de Contratação de Serviços - TCS.

**LGT** - Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

**PORTAL NEW GROUP TELECOM NA INTERNET** - [www.newgrouptelecom.com.br](http://www.newgrouptelecom.com.br).

**REGULAMENTO DO SCM** - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia- SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013.

**SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (“SCM”)** - serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço, observado o disposto no Regulamento do RGC.

**TAXA DE ADESÃO** - valor devido pelo **CLIENTE**, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM.

**TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS (TCS)** - documento vinculado ao presente contrato, cujo objetivo é definir as condições comerciais e características dos Serviços contratados pelo **CLIENTE**.

**FRANQUIA DE TRÁFEGO (Bits) E OU HORA** - é o máximo de transferência de dados em Bits (1/8 de byte) ou horas permitidos em um período determinado de 30 (trinta) dias. Uma vez esgotada a franquia o **CLIENTE**, ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo a indisponibilidade do serviço até o início do próximo ciclo, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

### 2. OBJETO

2.1. Este contrato tem por objeto a prestação, pela **NEW GROUP TELECOM** ao **CLIENTE**, do **SCM** e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local informado pelo **CLIENTE**, conforme discriminado neste contrato.

2.2. São parte integrantes deste contrato, independentes de transcrição, os seguintes Anexos:

- i) Termo de Contratação do Serviço (**TCS**);
- ii) Condições Comerciais,
- iii) Termo de Aceitação do Serviço, e
- iv) outros documentos específicos que sejam firmados pelas parte durante sua vigência.

### 3. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SCM

3.1. A contratação dos serviços de SCM será formalizada pela assinatura do **TCS** pela **NEW GROUP TELECOM** e pelo **CLIENTE**.

3.2. O **TCS** estabelecerá as condições comerciais da contratação e características técnicas dos serviços contratados, tais como, mas não se limitando a, preço, local de instalação e ativação.

3.3. *É facultado à **NEW GROUP TELECOM** criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços previstos no **TCS** assinado, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.*

**4. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTE.** Além do disposto na legislação específica, e no Regulamento do **SCM**, quando aplicáveis:

4.1. São **OBRIGAÇÕES** da **NEW GROUP TELECOM**:

4.1.1. Prestar os serviços conforme especificado no contrato e em seus Anexos, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o **CLIENTE**.

4.1.2. Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários à prestação dos serviços contratado na modalidade de locação ou comodato, a depender do equipamento entregue ao **CLIENTE**;

4.1.3. Entregar a NF/F via correio eletrônico ou qualquer outro meio acordado entre as parte, no endereço informado pelo **CLIENTE**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento. Fica ressalvado que a **NEW GROUP TELECOM** estará isenta desta obrigação nos casos em que este prazo não puder ser cumprido por fatores externos a atuação da **NEW GROUP TELECOM**.

4.1.4. Não condicionar a oferta dos serviços à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

4.1.5. Prestar informações e esclarecimentos sobre o serviço por meio da Central de Atendimento em **horário comercial**;

4.1.6. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o **CLIENTE** seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

4.1.7. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação;

4.1.8. Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma da cláusula 9 deste contrato.

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

4.1.9. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da **NEW GROUP TELECOM**, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica.

4.1.10. Cumprir com os parâmetros de qualidade do serviço relacionados na cláusula 17 deste instrumento, conforme regulamentação.

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

4.1.12. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

4.1.13. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CLIENTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos **CLIENTES**. Fica certo que a **NEW GROUP TELECOM** ficará isenta de responsabilidade nos casos em que houver decisão judicial que determine a quebra de sigilo dos serviços prestados ao **CLIENTE**.

### 4.2. São **DIREITOS** da **NEW GROUP TELECOM**:

4.2.1. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura de terceiros;

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

4.2.3. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

4.2.4. Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente contrato, de acordo com as hipóteses previstas nas cláusulas 6 e 10, abaixo;

4.2.5. Cobrar o ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao **CLIENTE**, quando cabíveis, conforme previsto na cláusula 12 deste contrato;

### 4.3. São **OBRIGAÇÕES** do **CLIENTE**:

4.3.1. Efetuar o pagamento das NF/F's até a data do vencimento;

4.3.2. Concluir as obras e adquirir os equipamentos necessários para a prestação do serviço, a fim de possibilitar a sua ativação.

4.3.3. Comunicar à **NEW GROUP TELECOM**, por meio da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **NEW GROUP TELECOM**;

4.3.4. Somente conectar à rede da **NEW GROUP TELECOM** equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

4.3.5. Devolver à **NEW GROUP TELECOM** os equipamentos fornecidos quando extinto o presente contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

4.3.6. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos disponibilizados pela **NEW GROUP TELECOM** avariados ou danificados por prepostos, contratados e/ou subcontratados do **CLIENTE**;

4.3.7. Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **NEW GROUP TELECOM**, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

4.3.8. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **NEW GROUP TELECOM** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

demandas propostas por terceiros em razão do uso inadequado do serviço por parte do **CLIENTE** (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc.);

4.3.9. Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste contrato;

4.3.10. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do serviço e correta instalação e funcionamento dos materiais e/ou equipamentos disponibilizados pela **NEW GROUP TELECOM**;

4.3.11. Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do SCM;

4.3.12. Permitir a visita dos técnicos da **NEW GROUP TELECOM**, ou por ela indicados, quando da instalação, ativação, manutenção do serviço e assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO - TCS**, bem como em caso de suspeita da **NEW GROUP TELECOM** de uso indevido do SCM pelo **CLIENTE**.

4.3.13. Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada à **NEW GROUP TELECOM**, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.

4.3.14. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual.

#### 4.4. São **DIREITOS do CLIENTE**:

4.4.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

4.4.2. Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços previstos no TCS;

4.4.3. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.4.4. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta e indiretamente;

4.4.5. Rescisão deste contrato, a qualquer tempo e sem ônus adicional, respeitadas as disposições previstas no Termo de Contratação de Serviços vinculado a este contrato;

4.4.6. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses estabelecidas na cláusula 7 abaixo, ou por descumprimento dos deveres constantes no artigo 4º da LGT;

4.4.7. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.4.8. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela **NEW GROUP TELECOM**;

4.4.9. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a **NEW GROUP TELECOM**, junto à ANATEL ou outros órgãos, conforme o caso;

4.4.10. A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;

4.4.11. Não ser obrigado ou induzido a consumir serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento de serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;

4.4.12. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a **NEW GROUP TELECOM**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

4.4.13. A suspensão temporária, total ou parcial, dos produtos contratados, desde que mediante solicitação realizada por meio da Central de Atendimento.

4.4.14. O bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento.

4.4.15. A continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo nas hipóteses de descumprimento contratual previstas neste contrato e na legislação aplicável;

4.4.16. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

4.4.17. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **NEW GROUP TELECOM**.

4.5. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **NEW GROUP TELECOM** ou a forma de remuneração decorrente do serviço contratado, as partes deverão renegociar de boa-fé as condições comerciais do contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do contrato e de assegurar a continuidade da prestação do serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as partes, o presente contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das partes multa ou indenização.

## 5. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DE REAJUSTE

5.1. Os preços aplicáveis ao serviço são aqueles expressos no **TCS**.

5.2. O **CLIENTE** é o único responsável pelo pagamento da NF/F, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-la, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda utilizando-se de outros meios a serem oportunamente divulgados pela **NEW GROUP TELECOM**.

5.3. Os valores decorrentes da prestação dos serviços poderão ser reajustados de acordo com a regulamentação específica vigente, decorridos 12 meses da data-base da **NEW GROUP TELECOM**, levando em consideração o IGPM/FGV, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste inferior a 12 meses, este poderá ser aplicado imediatamente ao contrato.

5.4. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao contrato e anexos as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

5.5. A NF/F discriminará o serviço solicitado pelo **CLIENTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de adesão, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

5.6. O **CLIENTE** poderá optar por uma dentre as datas de vencimento disponibilizadas pela **NEW GROUP TELECOM**.

5.7. O **CLIENTE** poderá contestar os débitos contra ele lançados pela **NEW GROUP TELECOM**, em até 90 (noventa) dias após o lançamento, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos. Contudo, continuará devida a parcela incontroversa sob pena de caracterização de inadimplemento.

5.7.1. Na hipótese da cláusula 5.7 acima, o débito contestado terá sua cobrança suspensa. Sua nova inclusão ficará condicionada à comprovação da prestação do Serviço objeto da contestação;

5.7.2. Na hipótese de a contestação ser considerada improcedente pela **NEW GROUP TELECOM**, nenhuma importância será devolvida ao **CLIENTE** e este, caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia contestada, acrescida dos encargos definidos na cláusula 7.1.

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

### 6. DA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS ENTREGUES AO CLIENTE E FORMAS DE DEVOLUÇÃO

6.1. O **CLIENTE** é responsável por utilizar adequadamente os equipamentos fornecidos pela **NEW GROUP TELECOM** e zelar por sua integridade, comprometendo-se a:

- (i) não realizar, nem permitir que terceiros não indicados pela **NEW GROUP TELECOM** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s);
- (ii) reparar os danos decorrentes da má utilização do(s) equipamento(s);
- (iii) comunicar à **NEW GROUP TELECOM** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias
- (iv) manter os equipamentos nos locais originais de sua instalação.

6.2. A **NEW GROUP TELECOM** ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos disponibilizados em comodato ou em regime de locação (roteadores) e instalados no endereço do **CLIENTE** sem ônus, em até 30 (trinta) dias a contar da data de término ou da rescisão do contrato, por qualquer motivo.

6.3. Caso a **NEW GROUP TELECOM** não consiga retirar os equipamentos instalados no local informado pelo **CLIENTE**, e desde que seja por sua culpa, o **CLIENTE** ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à **NEW GROUP TELECOM**. Para tanto, a **NEW GROUP TELECOM** comunicará ao **CLIENTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os equipamentos deverão ser entregues pelo **CLIENTE**.

6.4. Em não havendo a entrega dos equipamentos disponibilizados pela **NEW GROUP TELECOM** por parte do **CLIENTE** nos termos da cláusula acima, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela **NEW GROUP TELECOM**, o **CLIENTE** estará sujeito ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época da devolução.

6.5. Os equipamentos disponibilizados pela **NEW GROUP TELECOM** deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros. Caso os equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a **NEW GROUP TELECOM** poderá cobrar do **CLIENTE** o valor dos equipamentos atualizado à data de sua Devolução, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

6.6. Em não havendo o pagamento dos valores mencionados nas cláusulas anteriores, a **NEW GROUP TELECOM** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e respectiva cobrança.

### 7. CONSEQUÊNCIAS DO INADIMPLEMENTO POR PARTE DO CLIENTE.

7.1. Na hipótese do **CLIENTE** não realizar o pagamento da NF até a data de seu vencimento, passará a incidir a partir do 1º dia posterior a esta data, os encargos discriminados abaixo sobre o valor total da NF:

- (i) multa moratória de 2% (dois por cento),
- (ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como
- (iii) atualização do débito pelo IGP-M/FGV;

7.1.1. A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a **NEW GROUP TELECOM** a incluir os dados do **CLIENTE** nos cadastros de inadimplência, enquanto perdurar o débito, podendo ser realizada cobrança por empresas especializadas e cedido o crédito para instituições financeiras que se encarregarão dos procedimentos cabíveis.

7.2. Os serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **NEW GROUP TELECOM**, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela **NEW GROUP TELECOM** de existência de débito vencido ou de término de prazo de validade de crédito.

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

7.2.1 A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto ou correspondência aos endereços informados pelo **CLIENTE** no momento da contratação e constantes do seu cadastro.

7.3. Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**.

7.4. Após 15 (quinze) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a **NEW GROUP TELECOM** poderá suspender totalmente os Serviços.

7.5. A rescisão do contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente se transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão total.

7.6. Caso o Assinante efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do contrato, a **NEW GROUP TELECOM** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

7.7. Na hipótese de rescisão do contrato por atraso no pagamento, a **NEW GROUP TELECOM** prestará novamente os serviços ao **CLIENTE** mediante o cumprimento das seguintes condições:

(i) a quitação de todos os débitos pendentes, e

(ii) a assinatura de um novo contrato de Prestação de Serviços com a **NEW GROUP TELECOM**.

7.8. Caso a **NEW GROUP TELECOM** deixe de aplicar o disposto nos itens acima, ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao **CLIENTE**, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos, pela **NEW GROUP TELECOM**.

7.9. O não recebimento da NF/F por e-mail até a data de vencimento não isentará o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar imediatamente o fato à “**CENTRAL DE ATENDIMENTO**”. Neste caso, o **CLIENTE** poderá acessar a NF/F no Portal da **NEW GROUP TELECOM** na internet.

## 8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS.

8.1. Além das hipóteses previstas neste contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a **NEW GROUP TELECOM** poderá suspender o SCM nos casos de:

(i) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, bem como pelo uso indevido do serviço pelo **CLIENTE**;

(ii) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**;

(iii) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços;

(iv) em caso de recusa injustificada, pelo **CLIENTE**, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

8.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **NEW GROUP TELECOM** poderá cancelar os serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **NEW GROUP TELECOM** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CLIENTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumas as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE** em caso de cancelamento pela **NEW GROUP TELECOM** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do contrato.

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

### 9. DESCONTOS COMPULSÓRIOS.

9.1. A **NEW GROUP TELECOM** concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções de sua responsabilidade superiores a 30 minutos no SCM, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **CLIENTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos e de acordo com a seguinte fórmula:  $VD = (VM / 1440) \times n$

Onde VD = Valor do Desconto;

VM = Valor Mensal do Serviço;

n = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos;

1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.

9.2. O tempo de indisponibilidade do serviço compreende o período entre o registro da reclamação na **NEW GROUP TELECOM** até o restabelecimento do circuito em tráfego para o **CLIENTE**.

9.3. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos serviços afetados, no mês da ocorrência.

9.4. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

- (i) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **CLIENTE**;
- (ii) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **CLIENTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **NEW GROUP TELECOM** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **NEW GROUP TELECOM** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;
- (iii) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

### 10. VIGÊNCIA.

10.1. O prazo de vigência do contrato é indeterminado, a contar da data da ativação dos serviços.

### 11. RESCISÃO

11.1. O presente contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

- a) Extinção da autorização da **NEW GROUP TELECOM** para a prestação do SCM;
- b) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes;
- c) Se as partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do contrato;
- d) Pela **NEW GROUP TELECOM**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **NEW GROUP TELECOM**, em especial ao praticar as condutas previstas nos itens 4.3.14.
- e) Pela **NEW GROUP TELECOM**, decorrido o prazo de 30 (trinta) dias de inadimplemento pelo **CLIENTE**, na forma da cláusula 6.4 deste contrato;
- f) Em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente contrato;
- g) Resilição, respeitadas as disposições contidas na cláusula 12 deste contrato e em seus Anexos.
- h) Em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CLIENTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.



# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

11.2. A partir da extinção deste contrato, cada parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes e referentes aos serviços prestados, até seu efetivo cancelamento, ressalvado o direito da parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela parte infratora.

### 12. DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO, DESISTÊNCIA.

12.1. Caso o **CLIENTE** venha a impedir a instalação do serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado o contrato, deverá ressarcir a **NEW GROUP TELECOM** dos investimentos por ela incorridos para viabilizar o fornecimento do serviço.

12.1.1. Entende-se por:

a) desídia: a conduta do **CLIENTE** de não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita do técnico da **NEW GROUP TELECOM**, a infraestrutura mínima necessária para ativação do serviço pela **NEW GROUP TELECOM**;

b) impedimento imotivado: a negativa do **CLIENTE** para a ativação do serviço pelos técnicos da **NEW GROUP TELECOM**, sem motivo justificável;

c) desistência: o interesse pelo cancelamento depois de assinado o contrato após a contratação dos serviços.

### 13. RESPONSABILIDADE.

13.1. Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na cláusula 9, a **NEW GROUP TELECOM** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela **NEW GROUP TELECOM** excederá o valor total pago pelo serviço num período de 12 (doze) meses.

13.2. A **NEW GROUP TELECOM** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre **CLIENTES**, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

13.3. A **NEW GROUP TELECOM** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

13.4. Na hipótese de uso indevido dos serviços deste contrato por parte do **CLIENTE**, por meio de seus colaboradores e/ou **CLIENTES e/ou CLIENTES FINAIS**, cuja descrição encontra-se expressa na cláusula 4.3 deste contrato, serão consideradas fraudulentas, e, quando demonstradas pela **NEW GROUP TELECOM**, implicará a rescisão imediata do presente contrato, sem necessidade de notificação prévia pela **NEW GROUP TELECOM**.

13.6. Nenhum dos empregados de qualquer das partes será considerado empregado da outra, sendo as partes responsáveis tão-somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

13.7. Caso o **CLIENTE** ou a **NEW GROUP TELECOM** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a parte demandada deverá notificar a outra parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

13.8. As partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

13.9. Os direitos e obrigações decorrentes deste contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da **NEW GROUP TELECOM**, por escrito.

13.10. O presente contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

### 14. CONFIDENCIALIDADE.

14.1. Toda Informação que venha a ser fornecida por uma parte, a reveladora, à outra parte, a receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo **CONFIDENCIAL**.

14.2. Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

14.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo a informação que:

- a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;
- b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;
- c) estiver publicamente disponível;
- d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou
- e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

14.4. Toda informação será considerada pertencente à reveladora, e a receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A receptora não usará qualquer informação pertencente à reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da reveladora.

### 15. DA CESSÃO DOS SERVIÇOS

15.1. A cessão de uso dos serviços contratados pelo **CLIENTE** a terceiros, de forma onerosa ou gratuita, está condicionada à prévia autorização da Anatel para a Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM). Na hipótese do **CLIENTE** descumprir o previsto nesta cláusula, a utilização dos serviços de dados será considerada indevida e, quando demonstrada pela **NEW GROUP TELECOM**, implicará a rescisão imediata do presente contrato, sem necessidade de notificação prévia pela **NEW GROUP TELECOM**.

### 16. SERVIÇOS DE INTERNET

16.1. Na contratação de serviço de internet, o **CLIENTE** se compromete a:

- (i) observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros **CLIENTES** e/ou terceiros,

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

- (ii) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;
- (iii) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço;
- (iv) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus;
- (v) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da **NEW GROUP TELECOM** ou de qualquer outra entidade ou organização;
- (vi) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da **NEW GROUP TELECOM** ou de terceiros;
- (vii) não prejudicar, intencionalmente, **CLIENTES** 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;
- (ix) não hospedar spammers.

16.2. Se o **CLIENTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, comprometam a imagem pública da **NEW GROUP TELECOM** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a) invadir a privacidade ou causar danos diretos ou indiretos a outros membros da comunidade Internet;
- b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **NEW GROUP TELECOM** e/ou de terceiros;
- c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de **CLIENTES**, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.
- e) disseminação de vírus de quaisquer espécies.
- f) utilizar o serviço ora contratado para a prática de qualquer conduta definida como crime em legislação vigente seja ela no Brasil ou em outro país que reprima essa conduta.

16.3. A **NEW GROUP TELECOM**, nos casos do **CLIENTE** utilizar-se de qualquer das práticas previstas na cláusula acima, poderá suspender temporariamente o SCM, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a cláusula 9 deste instrumento, sendo facultado à **NEW GROUP TELECOM** o direito de rescindir o presente contrato respeitadas as disposições previstas no Termo de Contratação de Serviços.

## 17. PARÂMETROS DE QUALIDADE.

17.1. São parâmetros de qualidade do serviço SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na Regulamentação;
- b) disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na Regulamentação da ANATEL;

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

- d) divulgação de informações aos **CLIENTES** de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **CLIENTES**;
- f) número de reclamações dos serviços contratados;
- g) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador.

### 18. DA FRANQUIA DE TRÁFEGO

18.1 O **CLIENTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano de acesso escolhido, nas quantidades especificadas no plano contratado.

- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço da **NEW GROUP TELECOM** possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados “**FRANQUIA**”.
- b) A critério da **NEW GROUP TELECOM**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados.
- c) O limite de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os bits não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **CLIENTE**, durante todo o mês.
- d) A utilização do serviço, pelo **CLIENTE**, que extrapole o limite da **FRANQUIA** contratada, implicará, automaticamente, na redução da velocidade do para 10% da contratada, reduzindo-se em 90%, sem que haja bloqueio, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada e características originais de seu plano de acesso serão restauradas, sendo facultativo ao **CLIENTE** adquirir, se disponível, através da “**CENTRAL DE ATENDIMENTO**” no site da **NEW GROUP TELECOM**, um novo plano de acesso com uma capacidade maior de franquia, também não cumulativa, para utilização imediata.
- e) O extrato de consumo está disponível na área restrita do *website* [www.newgrouptelecom.com.br](http://www.newgrouptelecom.com.br).

### 19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. O **CLIENTE** poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da **NEW GROUP TELECOM** [www.newgrouptelecom.com.br](http://www.newgrouptelecom.com.br) e na “**CENTRAL DE ATENDIMENTO**”.

19.2. O **CLIENTE** poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 1331 e/ou 1332 (deficientes auditivos) ou pelo endereço SAUS Quadra 6, Blocos E e H, CEP 70.070-940, Brasília/DF.

19.3. O atendimento pessoal e por correspondência será realizado pela **NEW GROUP TELECOM** nos endereços indicados no Portal da **NEW GROUP TELECOM** disponível em [www.newgrouptelecom.com.br](http://www.newgrouptelecom.com.br).

19.4. Eventuais alterações contratuais ocorrerão por meio de Termo Aditivo a ser firmado pelas partes.

19.5. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste contrato.

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

## MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

### 20. DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS DE ANTICORRUPÇÃO:

As Partes declaram, neste ato, que estão cientes, conhecem e entendem os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente contrato, em especial o Foreign Corrupt Practices Act, - Act, 15 U.S.C. §§ 78dd-1 et seq. - ("FCPA") dos Estados Unidos da América do Norte ("Leis de Anticorrupção"), comprometendo-se a absterem-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Leis de Anticorrupção.

**Parágrafo primeiro:** As Partes, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste Contrato, é vedado dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Leis de Anticorrupção ("Pagamento Proibido").

**Parágrafo segundo:** Um Pagamento Proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a explicação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

### 21. FORO

21.1. As partes elegem o foro da cidade de Teresópolis como órgão competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Teresópolis, 12 de Janeiro de 2018.

**NEW GROUP TELECOM**