CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTERNET FIBRA
“NOVA ISP FIBER”

Pelo presente instrumento, de um lado NOVA NET INTERNET SOLUTION LTDA, nome fantasia NOVA ISP, sociedade com sede na Praça Mario Guedes, nº 324, Loja A, Parque São Vicente, Belford Roxo, inscrita no CNPJ sob o nº 01.482.630/0001-02, e doravante denominada "NOVA ISP FIBER" e, de outro lado, a pessoa identificada no cadastramento (anexo I), neste contrato denominado "ASSINANTE"; firmam o presente contrato de prestação de serviço de comunicação multimídia e/ou serviço de conexão à internet.

Considerando que:

- (i) a NOVA ISP FIBER está devidamente autorizada a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), com base no TERMO PVST/SPV Nº 099/13. – ANATEL, outorga ato nº 912 de 06 de fevereiro de 2013; Sendo o SCM um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo.

DAS DEFINIÇÕES:

- a) Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a NOVA ISP FIBER para fruição do SCM;
- b) Internet – nome genérico que designa o conjunto de redes, os meios de transmissão e comutação, roteadores, equipamentos e protocolos necessários à comunicação entre computadores, bem como o "software" e os dados contidos nestes computadores;
- c) Conexão à Internet: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;
- d) Serviço de Valor Adicionado (SVA): atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;
- e) Serviço de Conexão à Internet (SCI): nome genérico que designa Serviço de Valor Adicionado que possibilita o acesso à Internet a Usuários e Provedores de Serviços de Informações; (Norma 004/95, item três, alínea "c").
- f) Provedor de Serviço de Conexão à Internet (PSCI): entidade que presta o Serviço de Conexão à Internet; (Norma 004/95, item três, alínea "d").
- g) Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza. (Art. 2º do Anexo à Resolução Nº 73/1998)
- h) "Wi-Fi" (*Wireless Fidelity*): corresponde a uma tecnologia de rede sem fio, baseada na especificação IEEE 802.11b, que define o meio de acesso, velocidade e faixa de frequência, usada por esta rede.
- i) "Plano de Tráfego (Bits) e Horas": 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 USUÁRIO 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 período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.
- l) Aceite digital: Confirmação de adesão ao serviço diretamente no site da NOVA ISP FIBER.
- m) Primeiro acesso válido: Primeira navegação realizada por meio do serviço de acesso a internet da NOVA ISP FIBER.
- n) Termo de Adesão - Instrumento que formaliza o estabelecimento da relação contratual entre o plano de serviço e os ASSINANTES, vinculando-os aos dispositivos do respectivo contrato. O mesmo que Pedido de Inscrição.
- o) Taxa de habilitação – Valor cobrado dos clientes pela habilitação do serviço de instalação, a ser pago na data da habilitação do serviço e cobrado uma única vez.

Fica ajustado que o Serviço será prestado de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela NOVA ISP FIBER, do Serviço de Comunicação Multimídia consistente na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade que, para efeito deste instrumento, é denominado NOVA ISP FIBER.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA INFRA-ESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DO NOVA ISP FIBER

2.1 Para a disponibilização e regular funcionamento da NOVA ISP FIBER, faz-se necessário que o ASSINANTE disponibilize:

2.1.1 Um micro computador com seus acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela NOVA ISP FIBER, conforme relacionado no site www.novaisp.com.br ou na Central de Relacionamento.

2.1.2 A NOVA ISP FIBER cederá ao ASSINANTE o modem óptico (ONT – Optical Network Terminal) e/ou Roteador WI-FI 2.4Ghz ou 5.8Ghz em regime de comodato para a prestação do serviço NOVA ISP FIBER.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO NOVA ISP FIBER

3.1 São características básicas do NOVA ISP FIBER:

3.1.1 O NOVA ISP FIBER é prestado na tecnologia FTTx (Fibra óptica), cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no site www.novaisp.com.br.

3.1.2 As velocidades contratadas no NOVA ISP FIBER são velocidades nominais máximas de acesso, sendo que estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõem a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir na velocidade NOVA ISP FIBER:

- a) qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do ASSINANTE;
- b) capacidade de processamento do computador do ASSINANTE;
- c) interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da NOVA ISP FIBER, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;
- d) páginas de destino na Internet e volume de dados trafegados;
- e) problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo ASSINANTE, e;
- f) problemas de interferência típicos da tecnologia IEEE 802.11x (wireless fidelity ou simplesmente WI-FI).

3.1.2.1 Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia FTTx suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos na cláusula anterior.

3.1.2.2 Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

3.1.2.3 A NOVA ISP FIBER não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados na cláusula 3.1.2 e por outros fatores alheios à sua vontade e que fogem do seu controle.

3.1.3 A NOVA ISP FIBER fornecerá velocidade instantânea mínima nos termos da Resolução 574/2011 – Anatel.

3.1.3.2 Para a mensuração das velocidades mencionadas nos incisos acima, deverão ser observadas as orientações constantes no site www.brasilbandalarga.com.br.

3.2 Para a configuração/ativação da NOVA ISP FIBER será atribuído a conexão do usuário um endereço IP (“Internet Protocol”) dinâmico.

3.3 Caso o NOVA ISP FIBER seja utilizado simultaneamente, em mais de um dispositivo na mesma residência, a velocidade NOVA ISP FIBER será compartilhada e, portanto poderá sofrer variações de performance.

3.3.1 Todos os pontos de conexão deverão estar localizados no mesmo endereço de instalação do NOVA ISP FIBER constante do cadastro do ASSINANTE, não sendo possível conectar o NOVA ISP FIBER num ponto de conexão situado em endereço diverso.

3.4 É vedada a utilização do NOVA ISP FIBER, inclusive, mas não se limitando a (i) disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes (para esse tipo de aplicativos, o ASSINANTE

deverá contratar junto à NOVA ISP FIBER ou terceiros, serviço de telecomunicação específico).

3.5 Todos os planos ofertados são ASSÍNCRONOS – possuem taxas diferenciadas de “download” (maiores) e “uploads” (bem menores), sendo a proporção média de 10 para 01 (dez para um). Exemplificamos a seguir: Em um plano de 15 Mbps – essa é a velocidade máxima possível de “download”, ficando a taxa de “upload” em 1,5Mbps.

3.6 Alguns planos podem ter taxas maiores, mas, em nenhum caso, as proporções serão maiores do que 05 para 01 (cinco para um).

3.7 A velocidade anunciada de acesso e tráfego da internet é a nominal máxima, podendo sofrer variações decorrentes de fatores externos. A NOVA ISP FIBER garante ao ASSINANTE o mínimo de 40% (quarenta por cento) da velocidade nominal contratada dentro de sua rede, por se tratar de ambiente restrito e controlado. Por características intrínsecas à rede mundial de computadores – INTERNET, não há garantias quando a origem de dados for originadas em rede de terceiros. Independentemente da ação ou vontade da NOVA ISP FIBER, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego.

3.8 A NOVA ISP FIBER garante um tempo de “UPTIME”, ou seja, que os serviços de acesso à internet estarão disponíveis em 80% (oitenta por cento) do tempo durante cada mês, sendo os referidos descontos (descritos no campo do ressarcimento), devidos apenas quando ultrapassado este total, não sendo atribuídos a contagem do tempo de “UPTIME” os períodos decorrentes de fatos relacionados aos “casos fortuitos” e de “força maior”.

CLÁUSULA QUARTA - DA INSTALAÇÃO DO NOVA ISP FIBER

4.1 O NOVA ISP FIBER será instalado no endereço indicado pelo ASSINANTE, mediante a análise, da disponibilidade na Central que comporta a infraestrutura à qual o endereço de instalação está vinculado, bem como à viabilidade técnica no local solicitado.

4.1.1 Em caso de solicitação de mudança de endereço das instalações do NOVA ISP FIBER, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e à disponibilidade na Central que comporta a infra-estrutura para o novo endereço indicado, bem como ao aceite, pelo ASSINANTE, de eventual nova condição comercial vigente à época da referida solicitação.

4.1.2 No caso de impossibilidade técnica para a instalação do NOVA ISP FIBER no endereço inicialmente solicitado ou para o qual foi solicitada a mudança do serviço, este contrato estará automaticamente extinto, sem que caiba ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das partes.

4.1.3 Será cobrado o valor relativo a Habilitação do NOVA ISP FIBER (item 9.1.1 deste contrato) nas seguintes hipóteses:

4.1.3.1 Solicitação do ASSINANTE de adesão ao NOVA ISP FIBER.

4.1.3.2 Solicitação do ASSINANTE de mudança de endereço de instalação do NOVA ISP FIBER

4.1.3.3 Solicitação do ASSINANTE de mudança da modalidade utilizada, para qualquer uma das modalidades previstas no site www.novaisp.com.br.

4.2 A NOVA ISP FIBER fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do ASSINANTE com o software de autenticação utilizado para a instalação do NOVA ISP FIBER

4.3 Após a instalação do NOVA ISP FIBER se realizará a ativação do serviço que será atestado pelo ASSINANTE ou pessoa por ele indicada, confirmando o seu funcionamento, sendo que a partir de então iniciará a cobrança pelo serviço.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA NOVA ISP FIBER

Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da NOVA ISP FIBER:

5.1 Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações da NOVA ISP FIBER, localizado no endereço do ASSINANTE, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do NOVA ISP FIBER

5.2 Configurar, supervisionar, manter e controlar o NOVA ISP FIBER, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do modem óptico e/ou roteador no endereço do ASSINANTE.

5.3 Prestar os esclarecimentos necessários ao ASSINANTE, de modo a permitir o funcionamento do NOVA ISP FIBER.

5.4 Proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade, para o perfeito funcionamento do NOVA ISP FIBER.

5.5 Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações.

5.6 Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais,

necessárias à conexão destes à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

5.7 Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.

5.8 Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito.

5.9 Manter um Centro de atendimento telefônico, atualmente prestado pelo 21 2762-5350, 0800 038 1506, para todos os seus assinantes, com discagem direta durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana. Cabe ressaltar que NOVA ISP FIBER disponibiliza também uma Central do Assinante no site www.novaisp.com.br e ainda aplicativo nas lojas do GOOGLE e APPLE, em smartphones procurando por “NOVA ISP”.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações do ASSINANTE:

6.1 Pagar à NOVA ISP FIBER os valores devidos pela prestação dos serviços ora contratados nas respectivas datas de vencimento.

6.2 Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do NOVA ISP FIBER, conforme item 2.1 deste instrumento.

6.3 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do NOVA ISP FIBER no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela NOVA ISP FIBER, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão da NOVA ISP FIBER e utilizar exclusivamente o software de autenticação da NOVA ISP FIBER, cumprindo os procedimentos técnicos indicados.

6.4 O serviço é prestado para o uso exclusivo do ASSINANTE dentro das dependências no endereço indicado no TERMO DE ADESÃO, sendo proibido outra destinação, devendo este utilizar o NOVA ISP FIBER e os equipamentos colocados à sua disposição para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, de forma gratuita ou onerosa, está sujeito pena de rescisão contratual e aplicação da multa pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, podendo chegar a quantia de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), conforme previsto no artigo 10 da Resolução Anatel 614/13 c/c anexo à Resolução 589/12.

6.5 Assumir inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do modem óptico e/ou Roteador WI-FI e demais equipamentos eventualmente cedido a qualquer título pela NOVA ISP FIBER e instalado no endereço de funcionamento do NOVA ISP FIBER, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, o respectivo ressarcimento pelo “valor de mercado atualizado” do modem óptico, roteador WIFI e/ou de qualquer outro equipamento cedido pela NOVA ISP FIBER para prestação do serviço NOVA ISP FIBER.

6.5.1 A disponibilização pela NOVA ISP FIBER do modem óptico ou qualquer outro equipamento ao ASSINANTE, seja por meio de locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento, motivo pelo qual no caso de extinção contratual o ASSINANTE permanecerá responsável pela guarda do modem óptico e eventuais outros equipamentos, sob pena do ressarcimento previsto no item 6.5 acima, o (s) qual (is) será retirado pela NOVA ISP FIBER em até 30 (trinta) dias úteis contados da data da efetiva extinção deste contrato.

6.6 Permitir aos prepostos designados pela NOVA ISP FIBER o acesso às dependências do local onde está sendo prestado o serviço objeto deste contrato sempre que necessário, e no caso de suspeita de descumprimento de obrigação prevista no item 6.4.

6.7 Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos decorrentes da mudança de endereço de instalação do NOVA ISP FIBER, desde que possível, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual.

6.8 Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela NOVA ISP FIBER, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do plano NOVA ISP FIBER.

6.8.1 Caso o ASSINANTE se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 10 (dez) dias, contados de notificação prévia, emitida pela NOVA ISP FIBER, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.

6.9 Responsabilizar-se:

(i) pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos e/ou da NOVA ISP FIBER que estejam instalados nas dependências do ASSINANTE, em razão da incorreta utilização dos serviços, incorreta instalação de algum software e/ou a utilização de modem óptico incompatível com as especificações técnicas definidas pela NOVA ISP FIBER;

(ii) pelos danos de qualquer natureza que vier a sofrer em razão e durante a conexão de seu computador à Internet.

6.10 Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de softwares de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo ASSINANTE, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da NOVA ISP FIBER, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

6.11 Providenciar a instalação e manutenção da infraestrutura necessária para o funcionamento do plano NOVA ISP FIBER e também em um segundo ponto de conexão, dentro do mesmo endereço, se este for de interesse do ASSINANTE.

6.12 Somente conectar à rede da NOVA ISP FIBER, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

6.13 O ASSINANTE concorda que deverá retirar os boletos bancários para pagamento das mensalidades diretamente na CENTRAL DO ASSINANTE, no site da NOVA ISP FIBER, www.novaisp.com.br, ou no aplicativo da NOVA ISP disponível nas lojas de Smartphone, já que a NOVA ISP FIBER não encaminha boletos bancários em domicílio. Caso o ASSINANTE preferira, poderá retirar o boleto diretamente na loja de atendimento presencial, cujo endereço encontra-se disponível no site acima informado.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO DO NOVA ISP FIBER E DO MODEM

7.1 Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à NOVA ISP FIBER, esta concederá automaticamente ao ASSINANTE um crédito de valor proporcional ao tempo de interrupção que se der em fração superior a 30 (trinta) minutos consecutivos.

7.1.1 Nos casos em que a interrupção não for automaticamente detectável pela NOVA ISP FIBER, o crédito será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo ASSINANTE à NOVA ISP FIBER.

7.1.2 Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de crédito, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

7.2 A NOVA ISP FIBER poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar o CONTRATANTE sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 01 (uma) semana.

7.2.1 Na hipótese acima mencionada, a NOVA ISP FIBER concederá ao CONTRATADO um crédito à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas de interrupção.

7.3 A NOVA ISP FIBER não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do ASSINANTE.

7.4 A manutenção do modem óptico se dará da seguinte forma:

7.4.1 Modem óptico e/ou Roteador WI-FI locado ou em modelo de comodato: A NOVA ISP FIBER dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o ASSINANTE, incluindo a sua substituição em caso de evoluções tecnológicas.

7.5 Na hipótese de ser cedido qualquer outro equipamento ao ASSINANTE para a prestação do serviço NOVA ISP FIBER a questão da manutenção será realizada no mesmo formato previsto na cláusula 7.4.1 acima.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA E DA DENÚNCIA

8.1 Este instrumento entra em vigor na data da instalação do NOVA ISP FIBER e vigorará por prazo indeterminado.

8.2 O contrato poderá ser denunciado pelo ASSINANTE a qualquer tempo, sendo devido somente o valor pela utilização do serviço até a data do efetivo cancelamento.

8.3 O presente contrato poderá ser denunciado pela NOVA ISP FIBER a qualquer tempo, sem qualquer ônus, mediante comunicação válida ao ASSINANTE, com antecedência de 30 (trinta) dias.

8.3.1 O encerramento deste contrato na hipótese prevista em 8.3, acima, obriga as partes ao cumprimento de todas as respectivas obrigações, durante o prazo de 30 (trinta) dias estabelecido para a denúncia e, por consequência, ficam as mesmas sujeitas à aplicação de penalidades pertinentes aos inadimplementos ocorridos durante esse período.

CLÁUSULA NONA - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

9.1 Em decorrência do ajustado neste contrato o ASSINANTE pagará, à NOVA ISP FIBER, os seguintes valores:

9.1.1 A ativação do plano NOVA ISP FIBER valor correspondente à configuração do sistema do ASSINANTE e da Central que comporta a infraestrutura da NOVA ISP FIBER para a prestação do NOVA ISP FIBER.

9.1.2 Habilitação da Infraestrutura: valor correspondente à disponibilização na Central que comporta a infraestrutura da NOVA ISP FIBER necessária a instalação do serviço NOVA ISP FIBER, se o ASSINANTE já não a tiver.

9.1.3 Mensalidade: valor mensal, correspondente à prestação do NOVA ISP FIBER pago pelo ASSINANTE, de acordo com a velocidade nominal máxima.

9.1.4 Locação de modem óptico e/ou Roteador WI-FI: valor mensal, a ser pago pelo ASSINANTE a título de locação de modem fornecido pela NOVA ISP FIBER.

9.1.5 Apoio técnico para ativação: valor cobrado pelo suporte dado ao ASSINANTE, pela NOVA ISP FIBER, nas seguintes hipóteses:

9.1.5.1 Caso o ASSINANTE venha a necessitar de auxílio, por parte da NOVA ISP FIBER, para efetuar a instalação do modem e acessórios para o funcionamento do plano NOVA ISP FIBER.

9.2 Os valores correspondentes aos itens acima estão na tabela de preços constante do site "www.novaisp.com.br" ou por meio da Central de Relacionamento.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS REAJUSTES

10.1 Os preços estipulados neste instrumento serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida pela legislação em vigor, com data base em 01 de setembro, contados de 01 de setembro de um ano até o dia 31 de agosto do ano subsequente.

10.2 O reajuste a que se refere o item 10.1 supra dar-se-á pela variação positiva do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-M. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da ASSINANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

11.1 O não pagamento pelo ASSINANTE de qualquer quantia devida na data de seu respectivo vencimento correspondente, incluindo a(s) taxa(s) de ativação, ou visita(s) técnica(s), pontualmente na data do seu vencimento, sujeitará o ASSINANTE, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de mora 1% (um por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.

12.2 O descumprimento da obrigação até o 5º (quinto) dia após a data de vencimento, após aviso prévio pelos meios eletrônicos, ou seja, SMS ou e-mail, indicados pelo próprio ASSINANTE no termo de adesão, implicará na suspensão temporária da prestação dos serviços.

12.3 A inadimplência do ASSINANTE por período igual ou superior a 30 (TRINTA) dias, permitirá a NOVA ISP FIBER, SEM prévio aviso ou notificação do desligamento da prestação dos serviços, que ensejará na rescisão contratual imediata, tal como o recolhimento dos equipamentos em regime de comodato pertencentes a NOVA ISP FIBER, sem prejuízos de obter o pagamento e ressarcimento de eventuais dívidas existentes e de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis previstas em lei, a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos. Havendo a necessidade de utilização de meios legais para efetivação da cobrança, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive honorários advocatícios.

12.4 Quando o(s) atraso(s) no(s) pagamento(s) de qualquer quantia devida for (em) superior (es) a 12 (doze) meses, além dos encargos de multa e juros, deve ser acrescida, ao(s) valor (es) devido(s), atualização monetária na mesma forma da lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO REGIME TRIBUTÁRIO

12.1 Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, vigentes na data base mencionada na cláusula décima.

12.2 Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação do NOVA ISP FIBER já estão inclusos nos valores mencionados na cláusula nona acima. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação do NOVA ISP FIBER valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA CONTRATAÇÃO, PREÇO, PAGAMENTO e REAJUSTE

13.1 A contratação do Serviço pelo ASSINANTE deverá ser realizada por meio de “contato” com a NOVA ISP FIBER, no setor de atendimento presencial, por contato telefônico ou pelo site, onde os interessados terão ciência de todos os Planos de Acesso disponíveis, bem como suas condições específicas.

13.1.1 O futuro ASSINANTE deverá optar pelo Plano de Acesso que deseja contratar, sendo certo que suas condições específicas do plano farão parte do TERMO DE ADESÃO, anexo I, que o ASSINANTE assinará no dia da instalação do serviço, e que este, passará a fazer parte integrante e inseparável do presente contrato. A validação do vínculo contratual entre as partes se dará por “ACEITE DIGITAL” no site da NOVA ISP FIBER ou pelo “PRIMEIRO ACESSO VÁLIDO”.

13.1.2 Os pagamentos são referentes ao mês corrente. Essa mensalidade é cobrada pela disponibilidade do acesso a internet dentro dos limites de volume de tráfego utilizados no plano escolhido pelo ASSINANTE descrito no TERMO DE ADESÃO.

13.1.3 O valor a ser pago pelo serviço contratado durante o mês de ativação, será calculado “pro rata” ao número de dias referentes ao mês em que os SERVIÇOS estiverem em operação, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de 30 (trinta) dias, e este valor deverá ser pago no ato da instalação.

13.1.4 Em caso de falha na prestação de serviço por culpa da NOVA ISP FIBER, o ressarcimento dos valores pagos, será realizado, imediatamente, após análise técnica confirmando a falha.

13.2 Como contraprestação pelo serviço objeto deste contrato, o ASSINANTE deverá pagar a NOVA ISP FIBER a quantia correspondente ao plano contratado descrito no TERMO DE ADESÃO.

13.3 A forma de pagamento pelo serviço será feita por instrumento adequado, escolhido a critério da NOVA ISP FIBER.

13.3.1 O ASSINANTE concorda que deverá retirar os boletos bancários para pagamento das mensalidades diretamente na CENTRAL DO ASSINANTE, no site da NOVA ISP FIBER, www.novaisp.com.br, já que a NOVA ISP FIBER não encaminha boletos bancários em domicílio. Caso o ASSINANTE prefira, poderá retirar o boleto diretamente na loja de atendimento presencial, cujo endereço encontra-se disponível no site acima informado.

13.3.2 Qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o ASSINANTE pagará à CONTRATADA:

(a) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;

(b) O reajuste dar-se-á pela variação positiva do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-M. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da ASSINANTE, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e

(c) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação.

13.4 O valor da utilização do Serviço será regido pela Tabela de Preços da NOVA ISP FIBER vigente no ato da sua respectiva solicitação.

13.5. No caso de mudança de endereço, o ASSINANTE deverá pagar a NOVA ISP FIBER uma taxa para cobertura dos custos de transferência dos equipamentos em comodato no valor praticado pela NOVA ISP FIBER naquela oportunidade.

13.6 Os valores pagos pela contraprestação dos serviços já englobam o valor dos tributos incidentes no momento na contratação, de acordo com o estabelecido nas legislações tributárias federal, estadual e municipal. Na hipótese da criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais, previdenciárias ou trabalhistas, e ainda se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os ônus da NOVA ISP FIBER, os valores da remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações.

13.7 Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos SERVIÇOS, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à CONTRATADA a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus para a mesma, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias.

13.8 Na necessidade de utilização de meios legais para efetivação da cobrança, as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE, acrescidas de 10% (dez por cento) do valor do débito se esse for pago amigavelmente, e 20% (vinte por cento) em caso de recebimento judicial.

13.9 O reajuste dar-se-á pela variação positiva do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-M. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem

necessidade de prévia notificação por parte da ASSINANTE.

13.10 O ASSINANTE deverá observar o prazo mínimo de contratação do serviço (CONTRATO DE PERMANENCIA), sob pena de ser-lhe cobrada multa disposta no contrato próprio, anexo a este, disponível no site da NOVA ISP FIBER, www.novaisp.com.br.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESSARCIMENTO

14.1 A NOVA ISP FIBER concederá ressarcimentos de valores pagos pelo ASSINANTE, em virtude das interrupções do SERVIÇO, observando o disposto nos itens abaixo:

14.1.1 Os descontos ou ressarcimentos serão concedidos sobre o valor mensal do produto interrompido, calculados de formar proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, para cada evento registrado.

14.1.2 Em caso de interrupção na prestação de serviço o ressarcimento dos valores pagos seguirá um procedimento especial obedecendo aos seguintes passos:

- a) O ASSINANTE deverá informar a falta do serviço através do SAC e/ou central de relacionamento;
- b) Análise técnica que se dará em até 05 (cinco) dias;
- c) Confirmada a falha, o ASSINANTE deverá solicitar o ressarcimento dos valores previamente pagos, proporcional aos dias contabilizados sem serviço;
- d) O ressarcimento será concedido na sede da empresa ou em caso de autorização do ASSINANTE via transferência bancária para conta corrente indicada pelo mesmo.

14.1.3 Não serão concedidos descontos ou ressarcimento na ocorrência dos seguintes casos:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos/redes que não sejam de responsabilidade ou de controle direto da NOVA ISP FIBER;
- c) falha na infraestrutura, nos equipamentos ou rede interna do ASSINANTE;
- d) falha do equipamento da NOVA ISP FIBER ocasionada pelo ASSINANTE;
- e) realização de testes, ajustes e manutenção necessários à prestação de serviço (manutenção preventiva), desde que notificados com antecedência mínima de 07(sete) dias e possuam duração máxima de 06(seis) horas;
- f) impedimento do acesso de pessoal técnico da NOVA ISP FIBER, e/ou de terceiros indicados por esta, às dependências do ASSINANTE para fins de manutenção ou restabelecimento dos serviços;
- g) falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo ASSINANTE; e
- h) falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a NOVA ISP FIBER não possua controle direto.
- i) Caso a interrupção ou degradação da qualidade do serviço, seja inferior a trinta minutos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS RESPONSABILIDADES

15.1 A responsabilidade relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como lucro cessante, causados por uma parte à outra, desde que devidamente comprovados pela parte prejudicada e limitados ao valor total do presente Contrato.

15.2 A NOVA ISP FIBER não será responsabilizada por atos de terceiros, ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato, ou ainda por qualquer dos eventos listados no item

10.1.2 deste instrumento.

15.3 A NOVA ISP FIBER não será responsabilizada por quaisquer perdas e danos resultantes de acessos não autorizados e facilidades, instalações ou equipamentos do ASSINANTE ou por alteração, perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos, ou informações do ASSINANTE, causados por acidentes, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método imprópriamente empregado pelo ASSINANTE.

15.4 A NOVA ISP FIBER não possui obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo veiculado pelo ASSINANTE, isentando-se a NOVA ISP FIBER, nesse caso, de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por parte do ASSINANTE.

15.5 O ASSINANTE assume toda e qualquer responsabilidade pelas eventuais operações de compra e venda por meio virtual que impliquem em transferência de informações sigilosas do ASSINANTE e/ou terceiros.

15.6 As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidades previstas nesta cláusula constituem fator determinante para a contratação do(s) SERVIÇO(S), e foram devidamente consideradas na fixação da remuneração cobrada pelo(s) SERVIÇOS.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA CONTESTAÇÃO DE COBRANÇAS

16.1 O ASSINANTE tem direito de questionar os débitos lançados pelo NOVA ISP FIBER, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevido, obedecido o disposto abaixo:

16.2 O ASSINANTE possui o prazo de 05(cinco) dias a partir da data de recebimento da respectiva fatura para contestação de débito.

16.3 A contestação de qualquer cobrança deverá ser formalizada por contato telefônico junto ao SAC.

16.4 Os valores referentes às contestações apresentadas pelo ASSINANTE serão apurados pela NOVA ISP FIBER e os resultados, com as fundamentações cabíveis, comunicado aos ASSINANTES em até 05(cinco) dias contados do recebimento da comunicação da contestação.

16.5 A eventual devolução de valores cobrados ocorrerá na sede da empresa no setor de atendimento presencial

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO

17.1 O ASSINANTE poderá requerer a suspensão temporária do serviço por um período mínimo de 30(trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias uma vez a cada 12 (doze) meses.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA MANUTENÇÃO, QUALIDADE, SOLICITAÇÃO DE REPAROS E RECLAMAÇÕES

18.1. Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da NOVA ISP FIBER, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela NOVA ISP FIBER ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao ASSINANTE:

I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela NOVA ISP FIBER manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a NOVA ISP FIBER.

18.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 56 inciso XV, da Resolução n.º 614/2013 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da NOVA ISP FIBER quando desta contratação forem disponibilizados pelos ASSINANTES (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficam os ASSINANTES, neste caso, responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a NOVA ISP FIBER de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE, necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o ASSINANTE solicitar assistência à NOVA ISP FIBER AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

18.3 A solicitação para assistência técnica (manutenção e/ou reparo) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo ASSINANTE à NOVA ISP FIBER, comunicação esta que deverá ser formalizada por e-mail(correio eletrônico), por telefone, por aplicativo disponível nas lojas de aplicativos de smartphones procurando por NOVA ISP ou pelo atendimento presencial e o prazo para a solução do reparo é de 48 (quarenta e oito horas).

Parágrafo único: Quando efetuada a solicitação pelo ASSINANTE, e as falhas não forem atribuíveis à NOVA ISP FIBER, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela NOVA ISP FIBER. Este valor será cobrado por documento de cobrança separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

18.4 A NOVA ISP FIBER compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do ASSINANTE resolvendo num prazo de até 05 (cinco) dias a contar de sua solicitação protocolada.

18.5. Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede/ rádio) e o equipamento do ASSINANTE.

18.5 O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução ANATEL n.º. 614/2013, será disponibilizado previamente ao ASSINANTE, e constará do “Termo de Adesão”, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

18.6 O ASSINANTE declara ter ciência que as VISITAS TECNICAS NÃO MOTIVADAS OU IMPRODUTIVAS (as que

ocorrem por problemas não relacionados com a prestação de serviço contratada ou obrigações da NOVA ISP FIBER) serão cobradas. Os valores serão sempre informados pela CENTRAL DE ATENDIMENTO.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO E PENALIDADES

19.1 O presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, mediante notificação prévia, nas seguintes hipóteses:

19.1.1 Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações aqui pactuadas;

19.1.2 Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que o afete, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da sua execução;

19.1.3 Se não houver disponibilidade e/ou viabilidade técnica para a instalação do NOVA ISP FIBER no caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo ASSINANTE.

19.1.4 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente, que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato;

19.1.5 Por pedido de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência civil de qualquer das partes;

19.1.6 É vedado ao ASSINANTE praticar atos que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da NOVA ISP FIBER ou, ainda, contrários 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 prejudicar outros membros da comunidade Internet;

b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da NOVA ISP FIBER 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) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing);

f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, "cavalos-de-troia", "pushing" ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da NOVA ISP FIBER e/ou de terceiros;

g) Divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;

h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;

i) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da NOVA ISP FIBER, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo ASSINANTE;

19.2 A prática de qualquer um dos atos previstos no presente contrato, além de ensejar a imediata rescisão contratual por culpa do ASSINANTE, implica em multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do NOVA ISP FIBER, a ser paga pelo ASSINANTE à NOVA ISP FIBER, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração.

19.3 O descumprimento do item 6.4 deste contrato implica, além da rescisão do contrato, em multa no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a ser paga pelo ASSINANTE à NOVA ISP FIBER, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do referido descumprimento.

19.4 Nas demais hipóteses em que a extinção deste contrato ocorrer por culpa do ASSINANTE antes de se completarem 30 (trinta) dias consecutivos da prestação do serviço, serão cobrados os valores referentes a 01 (um) mês de prestação do NOVA ISP FIBER.

19.5 A NOVA ISP FIBER, a seu exclusivo critério, nos casos do ASSINANTE utilizar-se de qualquer das práticas ilegais, poderá bloquear temporariamente o serviço NOVA ISP FIBER por 3 (três) dias, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a cláusula sétima, deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

19.6 A NOVA ISP FIBER, ainda reserva-se o direito de tomar as medidas cabíveis e até mesmo extinguir o Contrato de pleno direito caso seja observado uso abusivo do NOVA ISP FIBER ou fora dos padrões toleráveis.

19.6.1 Na hipótese acima aventada a NOVA ISP FIBER notificará o ASSINANTE para que regularize a situação em 05 (cinco) dias. Caso a regularização não seja observada a NOVA ISP FIBER poderá extinguir o Contrato de pleno direito.

19.7 A NOVA ISP FIBER poderá após 45 (quarenta e cinco) dias de atraso no pagamento de qualquer cobrança, enviar dados do ASSINANTE inadimplente para os serviços de proteção ao crédito. Neste caso, será enviada comunicação específica, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, dando prazo razoável para o adimplemento da obrigação.

CLAUSULA VIGÉSIMA- DO PLANO CORPORATIVO FIBRA

20.1 A NOVA ISP garante nos PLANOS CORPORATIVOS a SLA (Service Level Agreement), isto é, Acordo de Nível de Serviço, a diminuição do tempo de resposta a um chamado, que será executado de forma URGENTE E IMEDIATA, não ultrapassando o tempo limite de atendimento de até 24 horas.

20.2 No mesmo sentido, no que se refere ao atendimento diferenciado nos Planos Corporativos, a NOVA ISP garante tratamento diferenciado na política de corte por falta de pagamento, comprometendo-se a NOVA ISP emitir ALERTA eletrônico antes da suspensão do serviço.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1 O presente contrato será firmado por meio da aceitação expressa do ASSINANTE, via telefone, quando a venda for realizada por “call center” ou por meio do site www.novaisp.com.br. O aceite eletrônico dado pelo ASSINANTE neste contrato ou o pagamento da primeira fatura relativa ao NOVA ISP FIBRA implica na aceitação, pelo ASSINANTE, de todas as cláusulas aqui dispostas.

21.2 É facultado à NOVA ISP proceder a adequações no NOVA ISP FIBRA, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o ASSINANTE será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de 15 (quinze) dias.

21.3 É permitido ao ASSINANTE, mediante solicitação à NOVA ISP com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração da velocidade pela qual optou no ato de adesão ao serviço para qualquer outra constante da cláusula terceira deste instrumento.

21.3.1 Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova velocidade será feita “pro-rata-die”, a contar da data da migração.

21.4 O ASSINANTE reconhece que a NOVA ISP é responsável única e exclusivamente pela prestação do NOVA ISP FIBRA, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo ASSINANTE associados à utilização do serviço.

21.5 Qualquer tolerância das partes em relação ao estrito cumprimento das cláusulas e condições e exercício dos direitos estabelecidos neste contrato será apenas interpretada como tal, não se constituindo em hipótese alguma em novação, sendo que essas cláusulas, condições e direitos poderão ser exercidos, a qualquer tempo e a exclusivo critério de qualquer das partes.

21.6 Todos os prazos e condições deste contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

21.7 Caso qualquer das cláusulas ou condições previstas neste contrato venha a se tornar ineficaz ou inexequível, tal fato não afetará a eficácia ou exequibilidade das demais, que deverão ser cumpridas com fidelidade ao disposto neste contrato.

21.8 Fica certo e ajustado que nenhuma das Partes tem poderes para representar ou obrigar a outra, a qualquer título ou sob qualquer pretexto.

21.9 O presente contrato não poderá ser cedido por qualquer Parte sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte. Qualquer tentativa de cessão do presente contrato com violação desta cláusula será nula e conferirá à Parte não cedente o direito de rescindir imediatamente o presente contrato.

21.9.1 A restrição prevista na cláusula 21.9 acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias das partes ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

21.10 Este contrato obriga as partes e seus sucessores.

21.11 O presente contrato substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com

relação ao mesmo objeto, sejam eles escritos ou verbais.

21.12 O ASSINANTE, neste ato, autoriza expressamente a NOVA ISP a enviar ao ASSINANTE, e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da CONTRATADA, empresas a esta relacionadas ou parceiras, bem como fornecer a estas os dados cadastrais/pessoais fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços. Tais permissões podem ser revogadas pelo ASSINANTE a qualquer momento por meio de solicitação feita por meio da Central de Relacionamento ou no site www.novaisp.com.br.

21.13 O site da NOVA ISP é www.novaisp.com.br. e o número da Central de Relacionamento é 2762-5350 ou 0800 038 1506, há ainda atendimento via aplicativo disponível nas lojas de aplicativos para Smartphone, procurando pelo nome NOVA ISP.

21.14 As redes de telecomunicações são sujeitas a descargas elétricas e atmosféricas, dependendo da tecnologia empregada. É de inteira responsabilidade de o ASSINANTE providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de seus eletrônicos ou eletrodomésticos conectados à rede de telecomunicações. Tais equipamentos são: a) Para-raios de baixa tensão no quadro de distribuição de circuitos; b) aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivos de proteção contra surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálico-Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) Nobreak. A NOVA ISP, não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao ASSINANTE decorrente de descargas elétricas e atmosféricas, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

21.14.1 os defeitos decorrentes de má utilização dos equipamentos ou por qualquer outra ação do ASSINANTE decorrente do uso do equipamento em desconformidade com as suas características técnicas não serão cobertos pela garantia.

21.15 IMPORTANTE: No momento do cadastro, o ASSINANTE informará um endereço eletrônico por meio do qual a NOVA ISP fará todas as comunicações e notificações inerentes à prestação do serviço, sendo de inteira responsabilidade do ASSINANTE a verificação periódica da sua caixa de entrada.

21.16 Fica a critério do ASSINANTE a definição de data do vencimento da fatura em 06(seis) possíveis datas, dia 05, 10, 15, 20, 25 e 30, na forma da regulamentação em vigor.

21.17 As informações contidas no cadastro do ASSINANTE no site vinculam diretamente o ASSINANTE aos termos do presente instrumento.

21.18 O ASSINANTE terá atendimento gratuito e especializado, através da Central de Atendimento telefônico da NOVA ISP pelo número de telefone 0800-038-1506, conforme determinação ANATEL.

21.19 Constarão no site da NOVA ISP, no endereço eletrônico www.novaisp.com.br, informações sobre o serviço, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações à rede de suporte.

21.20 Em caso de atendimento técnico o ASSINANTE deve entrar em contato com a NOVA ISP.

Os números telefônicos da Anatel, endereço e site são:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP 70.070-940 Brasília – DF

Pabx: (0XX61) 2312-2000

Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP 70.070-940.

Central de Atendimento: 1331 e 1332 para pessoas com necessidades especiais de audição e fala.

Site: www.anatel.gov.br

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

22.1 Fica eleito o foro de BELFORD ROXO para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

22.2 Este documento encontra-se registrado no Cartório do 3º Ofício de Justiça de Belford Roxo.