



# Conectando você ao mundo

[www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br)

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

### **BANDA LARGA**

Pelo presente instrumento (“Contrato”), de um lado, o CONTRATANTE pessoa física ou jurídica, doravante denominado CONTRATANTE e, de outro lado, a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ n.º 32.160.471/0001-53, com sede na Rua Luiz Fávaro, 74 na cidade de RIBEIRÃO PRETO/SP, celebram este Contrato de acordo com as seguintes condições:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA**

#### **- DO OBJETO**

1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação do serviço Banda Larga ADSL (“Serviço”), o qual disponibilizará ao CONTRATANTE acesso dedicado à rede mundial de computadores (“Internet”) para transporte, transmissão e recepção de sinais digitais em várias velocidades. 1.2. O serviço será prestado por meio de rede própria da DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, ou por meio de redes de terceiros ou por meio de rádio. 1.3. O serviço descrito neste contrato permitirá uma conexão lógica, sendo que será concedido um único endereço “IP” dinâmico e válido, salvo se o plano de escolha do CONTRATANTE disciplinar outras condições.

### **CLÁUSULA SEGUNDA**

#### **– DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA**

2.1. Para regular funcionamento da prestação do serviço objeto deste contrato, faz-se necessário que o CONTRATANTE disponibilize a seguinte infraestrutura: (a) Possuir equipamento terminal (“modem”) ou outro equipamento equivalente (roteador wi-fi, switch, servidor, etc), os quais deverão ser homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações (“Anatel”) e pela DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA; (b) a título de cortesia, a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA poderá conceder em caráter de COMODATO, um equipamento roteador wi-fi para que o CONTRATANTE utilize o serviço contratado, observando os devidos cuidados que o mesmo necessita ter.



**Conectando você ao mundo**

[www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br)

## **CLÁUSULA TERCEIRA**

### **- DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

3.1. O serviço banda larga será prestado em diferentes modalidades, sendo que as características, tecnologias e faixas de velocidade serão informadas previamente no momento da contratação pela DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA. Toda solicitação estará sujeita a um estudo sobre a viabilidade técnica, sendo que somente serão considerados contratados os serviços após a constatação de viabilidade técnica. 3.2. O serviço banda larga será prestado em diversas faixas de velocidade contratada, conforme escolha do CONTRATANTE, sendo que as velocidades nominais máximas do serviço estarão sujeitas a variações em razão de fatores externos, alheios à vontade da DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, tais como, sem exclusão dos demais: características da rede Internet, como indisponibilidades de servidores, congestionamentos de sites, rotas e demais fatores inerentes à rede mundial de computadores (internet), e fiação interna do imóvel do CONTRATANTE. Por essas razões, a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA não garante a velocidade máxima escolhida pelo CONTRATANTE e não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como páginas de destino na internet, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, problemas no microcomputador utilizado pelo CONTRATANTE, utilização de conexão por intermédio de rede interna wi-fi, entre outros. 3.3. Em condições normais para prestação do serviço contratado, com exceção das causas alheias à vontade e/ou controle da DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, garantirá certo percentual de velocidade mínima contratada de acordo com as normas vigentes expedidas pela ANATEL. As faixas de velocidade disponibilizadas não são garantidas pela DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, excluindo-se ainda a responsabilidade pela velocidade dos serviços prestados por provedores de acesso à internet. A velocidade do acesso garantida pela DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA é até o ponto de transmissão de rede. Em razão de critérios técnicos, a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA não garante a velocidade de acesso quando utilizada a conexão por meio de wi-fi na rede interna do cliente, independente da origem e



## Conectando você ao mundo

[www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br)

características técnicas do equipamento utilizado pelo cliente. 3.5. O endereço de instalação do serviço é exatamente aquele constante no cadastro do CONTRATANTE, não sendo possível instalar o serviço em um ponto de conexão situado em endereço diverso do da instalação. O prazo para instalação do serviço é de 10 (dez) dias úteis. 3.6. É vedado ao CONTRATANTE utilizar o serviço para disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive, mas não se limitando a servidor Web, FTP, SMTP e POP3. 3.7. Caso o CONTRATANTE utilize o serviço descrito neste Contrato simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, o serviço sofrerá variações de performance. 3.8. Será cobrada a taxa de instalação, ou será isenta, desde que seja informado previamente ao cliente, de acordo com a oferta vigente na época de contratação. 3.9. A DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA poderá, a qualquer momento, alterar o(s) endereços IP(s), seja(m) ele(s) fixo ou dinâmico, público ou privado, versão 4 ou versão 6, com ou sem uso de técnicas de transição como CGNAT, nos casos de mudanças de tecnologia e/ou equipamentos.

### **CLÁUSULA QUARTA**

#### **- DAS OBRIGAÇÕES DA DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

4.1 Constituem obrigações da DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, além das demais dispostas neste instrumento, em seus anexos e na legislação em vigor: a. Disponibilizar, por meio da Central de Relacionamento através dos números (16) 4009-8151 ou (16) 40095151, atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, atendimento esse que se limitará a orientar o CONTRATANTE para a identificação de problemas que forem relacionados, exclusivamente, com o serviço contratado. Problemas relacionados a serviços prestados pelos provedores, outros aplicativos (software) ou acessórios (hardware) do microcomputador e infraestrutura interna, são de inteira responsabilidade do CONTRATANTE. b. Em caso de problema que seja de responsabilidade da DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, colocar à disposição do CONTRATANTE os meios necessários para a solução rápida e adequada, de acordo com a escala de atendimento e os prazos vigentes à época. c. Respeitar a inviolabilidade e o sigilo da comunicação do CONTRATANTE; d. Fornecer os esclarecimentos sobre o serviço contratado pelo



# Conectando você ao mundo

[www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br)

CONTRATANTE; e e. Manter a qualidade e regularidade, adequados à natureza do serviço prestado.

## **CLÁUSULA QUINTA**

### **- DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

5.1. Constituem obrigações do CONTRATANTE, além das demais dispostas neste instrumento, na legislação em vigor: a. Disponibilizar e ser responsável pela infraestrutura necessária e adequada para que o serviço seja implantado ou a manutenção corretiva realizada. Caso, no momento da instalação, não haja toda a infraestrutura necessária, sendo necessária uma nova visita para poder finalizar esta instalação, aquela será cobrada como visita improdutiva (R\$ 100,00), sendo que, por visita improdutiva, será entendida: (a) uma vez agendada a visita ao CONTRATANTE e a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA não puder executar o serviço previamente agendado por culpa do CONTRATANTE; (b) o equipamento e/ou componentes necessários para a implantação do serviço, sob a responsabilidade do CONTRATANTE não estiverem disponíveis, impedindo a execução do serviço por parte da DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA; e (c) quando o defeito nos aparelhos, equipamentos, variações de velocidade ou infraestrutura física (rede interna) do CONTRATANTE, ocorreram por sua exclusiva responsabilidade; b. Utilizar equipamentos homologados pela ANATEL e recomendados pela DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA; c. O CONTRATANTE, a seu critério, poderá optar por adquirir os equipamentos em loja autorizada. Os equipamentos deverão possuir homologação da ANATEL. d. Alterar a senha de seu modem, quando do recebimento do mesmo, sendo única e exclusivamente responsável pelo sigilo e utilização da mesma; e. Garantir o livre acesso às dependências do local onde está sendo prestado o serviço objeto deste Contrato, à empregados da DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA ou de terceiros que esta venha a credenciar, para manutenção e conservação dos serviços, ou no caso de suspeita de descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Contrato; f. Utilizar os serviços disponibilizados nos termos da legislação vigente e do presente instrumento, concordando ainda: (a) não obter acesso ou tentar acessar redes e endereços não autorizados; (b) não utilizar os serviços prestados pela DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA para colocar, copiar, transmitir ou retransmitir material ilegal, pornográfico, predatório ou



# Conectando você ao mundo

[www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br)

que ofenda a moral e os bons costumes, seja a que título e de que forma for, bem como fazer com que terceiros não violem o disposto neste Contrato; e (c) não obter ou tentar obter acesso não autorizado a outra conta ou rede, ou fazer uso de direitos autorais, de imagem ou outros direitos e dados de forma ilegal; g. Efetuar o pagamento relativo aos serviços contratados e custos decorrentes da mudança de endereço de instalação do serviço, até a data de seu vencimento; h. Manter seus dados cadastrais devidamente atualizados junto à DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA; i. Responsabilizar-se por eventuais perdas, danos ou prejuízos causados a terceiros ou à DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, decorrente dos serviços prestados por meio deste instrumento; j. Não comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, inclusive condomínios, seja a que título for, os serviços prestados nos termos deste instrumento; e k. Não utilizar os serviços prestados pela DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, para propagar e/ou manter portal ou site na Internet com conteúdos que: (i) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso às mensagens que sejam ilegais, que infrinja direitos autorais, que ofenda a moral e os bons costumes, ou praticar qualquer ato ilícito, violento, pornográfico, degradante; que veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia; cause danos a terceiros a propriedade intelectual, aos direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (ii) que possuam e enviem SPAM, vírus, Phishing SCAM ou quaisquer outros tipos de mensagens ou programa não solicitados ou com conteúdo malicioso; (iii) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (iv) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (v) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (vi) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (vii) violem o sigilo das comunicações; e (viii) constituam publicidades ilícitas, enganosas ou desleais.

## **CLÁUSULA SEXTA**

### **- DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

6.1. A vigência deste contrato iniciará com a ativação do serviço e vigorará por prazo mínimo de 12(doze) meses. 6.2. A critério da DUARTE, DIAS E ALLEDO



# Conectando você ao mundo

[www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br)

TELECOMUNICAÇÕES LTDA, o CONTRATANTE poderá ser contemplado com descontos no pagamento dos valores relativos à instalação, ativação e/ou mensalidade do serviço. 6.3. No período do compromisso de permanência mínima, caso o CONTRATANTE solicite a rescisão do CONTRATO (desativação do serviço) ou der causa à rescisão deste CONTRATO, estará sujeito à cobrança de multa no valor de R\$ 300,00 (Trezentos reais). 6.4. O presente Contrato poderá ser extinto (encerrado): a. Por iniciativa de qualquer das Partes, a qualquer tempo, desde que respeitadas as condições descritas na legislação e neste Contrato, notadamente as condições inseridas no item 6.2. desta Cláusula Sexta. b. Imediatamente por descumprimento de qualquer cláusula contratual, legal e/ou regulatória; e c. Imediatamente, caso o CONTRATANTE utilize práticas que desrespeitem qualquer lei, moral, os bons costumes, comprometam a imagem da DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA ou ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tal como, sem exclusão das demais, colocar à disposição ou possibilitar o acesso de imagens ou mensagens que incitem e/ou estimulem a pedofilia. 6.3. O cancelamento do Serviço ou rescisão contratual não prejudica a exigibilidade de encargos, débitos ou créditos não quitados pelo CONTRATANTE. 6.4. No caso de cancelamento do Serviço ou rescisão deste Contrato por não pagamento do documento de cobrança, a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA estará autorizada a enviar os dados cadastrais do CONTRATANTE inadimplente para inscrição no Serviço de Proteção ao Crédito (“SPC”) e demais cadastros semelhantes, incluindo protesto, mediante prévia notificação conforme legislação vigente. 6.5. O presente Contrato será considerado rescindido de pleno direito caso seja constatada a inviabilidade técnica no ato da instalação do serviço, independentemente de aviso, notificação, interpelação judicial ou extrajudicial, sem que caiba também às partes qualquer indenização.

## **CLÁUSULA SÉTIMA**

### **– DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

7.1. Pelo serviço prestado o CONTRATANTE pagará mensalmente à DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, por meio de Boleto Bancário a serem entregues previamente ao cliente, cujo valor será correspondente ao plano contratado junto à DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA. 7.2. Qualquer alteração na carga



## Conectando você ao mundo

[www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br)

tributária incidente sobre o Serviço poderá implicar no aumento ou diminuição dos preços acordados. 7.3. Além do valor mensal devido pelo CONTRATANTE poderá haver a incidência da cobrança de outros serviços, tais como, mas não se limitando a: instalação, habilitação, mensalidade, transferência de endereço, assistência técnica oriunda de problema ocasionado pelo CONTRATANTE e visitas improdutivas. O prazo para reparo é de 24 horas corridas, contadas a partir da abertura da solicitação junto à DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA 7.4. O não pagamento do Boleto Bancário no seu vencimento, sujeitará o CONTRATANTE: (a) Incidência de multa à razão de 2% (um por cento), (b) mais 0,33% (zero virgula trinta e três por cento) ao dia e, (c) transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial: suspensão total do provimento do serviço; d) transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do provimento do serviço: desativação definitiva do serviço e rescisão do contrato de prestação do serviço, independentemente de qualquer aviso e/ou notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos pendentes e consequente retirada das instalações e equipamentos fornecidos pela DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, sendo a assinatura do serviço devida até o efeito cancelamento/rescisão. 7.5. O CONTRATANTE adimplente poderá requerer a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA o bloqueio do serviço, sem quaisquer ônus, bem como a suspensão total do serviço, uma única vez a cada 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias. 7.6. No período em que for requerido o bloqueio não haverá cobrança de tarifa ou preço de assinatura. 7.7. Caso o CONTRATANTE solicite mais de uma vez a suspensão do serviço será cobrada uma taxa de suspensão de serviço. O valor da taxa será informado ao CONTRATANTE no momento da solicitação da suspensão. 7.8. O restabelecimento do serviço poderá ser também requerido, no mesmo endereço, sem que haja também quaisquer ônus. 7.9. O CONTRATANTE poderá requerer a ativação do serviço a qualquer momento, sendo que a prestação do serviço deverá ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento. 7.10. O CONTRATANTE poderá apresentar contestação do seu débito através do canal de atendimento (16) 4009-8151 e (16) 4009-5151. 7.11. A contestação deverá ser analisada pela DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA em até 5 (cinco dias) úteis com o envio do parecer ao CONTRATANTE de procedência ou improcedência. Caso haja a necessidade de crédito, este poderá ser feito em conta corrente a ser indicada pelo CONTRATANTE.



# Conectando você ao mundo

[www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br)

## CLÁUSULA OITAVA

### – DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Inobstante outras disposições, em hipótese alguma a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, seus prepostos e empregados serão responsáveis perante qualquer pessoa, incluindo o CONTRATANTE, por danos indiretos, punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou emergentes, ou por perda de receita, de danos, de uso de dados, lucros cessantes, insucessos comerciais advindos de falhas havidas no serviço objeto deste Contrato, uso ou outra vantagem econômica decorrente deste Contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando, ao uso ou incapacidade de usar/prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência ou de outra forma, ainda que a outra parte ou terceiro de quem a indenização esteja sendo reclamada tenha sido advertida previamente sobre a possibilidade de tais danos. 8.2. O Boleto Bancário não contestado dentro de 60 (sessenta) dias de seu vencimento se reveste de caráter de dívida líquida e certa. 8.3. Para atendimento de eventual solicitação de mudança do endereço da prestação do serviço, a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA consultará a viabilidade técnica no novo endereço, podendo ser descontinuado o atendimento em virtude da não disponibilidade técnica. Caso haja viabilidade e o CONTRATANTE opte por efetuar a transferência será cobrada um novo valor para a instalação. 8.3.1. Não sendo possível a prestação do serviço no endereço de transferência por razões de ordens técnicas ou comerciais, o presente contrato será resilido automaticamente, sem ônus para qualquer das Partes, salvo se a vigência do serviço estiver no período do compromisso de fidelidade/permanência mínima, quando será aplicada a penalidade por extinção antecipada do serviço nos termos do item 6.2. da Cláusula Sexta deste Contrato. 8.4. A utilização do serviço é de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, não sendo a DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA responsável por prejuízos que o CONTRATANTE ou terceiros venham a sofrer em virtude de má utilização do serviço, inclusive mas não se limitando a: (i) perda de programas ou de informações; (ii) conteúdo, software, aplicativos, dados armazenados em equipamentos do CONTRATANTE ou da DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA, bem como por propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do acesso fornecido; (iii) danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros





# Conectando você ao mundo

[www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br)

elementos nocivos nos conteúdos visitados que, de qualquer forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do CONTRATANTE, ou (iv) pela utilização indevida do serviço por parte do CONTRATANTE. 8.5. A DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus, ou de outros elementos nocivos nos conteúdos e que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do CONTRATANTE. 8.6. A DUARTE, DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA se reserva o direito de interromper o serviço a qualquer momento para fins de manutenção preventiva e/ou corretiva, pelo período de tempo que se fizer necessário para a conclusão das atividades. 8.7. Os casos fortuitos e/ou de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro. 8.8. Para atendimento aos usuários dos serviços de telecomunicações a ANATEL disponibiliza os seguintes canais: 1. Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário - ARU SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 2. Portal Legislação da Anatel: <http://legislacao.anatel.gov.br/> 3. Endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) 8.9. Quando a contratação for realizada de forma eletrônica ou por telefone, a não manifestação do CONTRATANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias contados da data de instalação do serviço ora contratado, será interpretada como concordância e aceitação de todos os termos e condições deste Contrato, o qual encontra-se disponível no site [www.mdnetrp.com.br](http://www.mdnetrp.com.br), podendo, mediante solicitação, ser enviado gratuitamente por meio da Central de Atendimento pelos telefones (16) 4009-8151 ou (16) 4009-5151.

## **CLÁUSULA NONA**

### **- FORO**

9.1. As Partes elegem o Foro da comarca de prestação do Serviço para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

RIBEIRÃO PRETO/SP, AGOSTO DE 2018.