

direta ou indiretamente na prestação do Serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

5.1.1. O USUÁRIO, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da PRESTADORA. Efetuada a visita pelos técnicos da Central de Atendimento e constatado que o problema encontra-se na rede do USUÁRIO (computador, rede interna, cabeamento interno etc), será cobrada TAXA DE VISITA em valor que será informado ao USUÁRIO quando da solicitação do reparo. Tal TAXA DE VISITA será cobrada ainda quando o USUÁRIO recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

5.1.2 No momento do contato, será fornecido um número de protocolo de atendimento ao USUÁRIO, que deverá ser mantido para posteriores consultas sobre o andamento da sua reclamação.

5.2. A PRESTADORA terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo USUÁRIO, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetuar o reparo na rede ou nos equipamentos de conexão.

5.3. A conduta do USUÁRIO, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da PRESTADORA não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo, opção sexual ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

5.4. A responsabilidade da PRESTADORA quanto ao atendimento telefônico limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do USUÁRIO referentes ao objeto deste contrato e ao registro de solicitações de reparo técnico na rede de telecomunicações.

5.5. A PRESTADORA não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

5.6. A PRESTADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao USUÁRIO ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato, no caso de as mesmas serem feitas pelo próprio USUÁRIO.

5.7. A PRESTADORA não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do USUÁRIO ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

5.8. A PRESTADORA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do USUÁRIO não forem compatíveis ou homologados pelos órgãos governamentais competentes, ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade. O USUÁRIO poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela PRESTADORA.