

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

**CONTRATADA** – CE TECH TELECOM, situada na Rua Marcilio da Silva Guerra, nº 50, Centro, CEP – 14935-000, Trabiju/SP, inscrita no CNPJ sob o número 12.404.445/0001-16, OUTORGA Anatel ATO nº 3318, 25 de Agosto de 2016, representada por Carlos Eduardo de Almeida, portador da cédula de identidade RG nº 33.909.455-2, cadastro no CPF/MF sob nº 288.704.868-69.

**CONTRATANTE** – Pessoa física ou jurídica devidamente qualificada no **TERMO DE ADESÃO**, o qual fará parte integrante do presente instrumento.

**CLÁUSULA PRIMEIRA**- o presente contrato tem como **objeto** a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, pela CONTRATADA à CONTRATANTE, onde a CONTRATADA fornecerá acesso à internet nos termos específicos do Termo de Acesso disponibilizado pela CONTRATADA e escolhido livremente pela CONTRATANTE.

**CLÁUSULA SEGUNDA** – O CONTRATANTE declara que teve acesso prévio a todas as características do Plano de Acesso escolhido, principalmente no que diz respeito das velocidades de *download* e *upload*, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos de tempo de resposta para atendimento. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o CONTRATANTE utilizar-se de plano para finalidade diferente à que foi contratada.

§1º - A CONTRATADA poderá ceder, na duração do presente termo, IP fixo ou dinâmico, tudo conforme descrição do plano escolhido pelo CONTRATANTE. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso.

§2º - Fica desde já acordado que o(s) IP(s) cedido(s) ao CONTRATANTE são de exclusiva propriedade da CONTRATADA, que poderá altera-los a qualquer momento, mediante aviso prévio de 10(dez) dias.

§3º - O pagamento do Plano de Acesso escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas no Termo de Adesão.

§4º - Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do Plano de Acesso.

§5º - Em caso de atraso do pagamento de qualquer quantia referente ao presente Contrato deverá o CONTRATANTE arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (hum por cento) de juros de mora mês, calculados de forma *pro rata die*. Além da presente multa poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias prevista no presente Contrato ser for o caso.

§6º - Todos os valores do presente Contrato serão reajustados a cada 12 (doze) meses pela variação do IGPM.

§7º - Os Planos de Acesso poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da CONTRATADA.

§8º - A vigência da contratação será determinada no TERMO DE ADESÃO. A renovação nos mesmos termos será automática em caso de silêncio das partes. Caso o CONTRATANTE queira cancelar o serviço deverá notificar previamente CONTRATADA com 30 (trinta) dias de antecedência do término do mesmo. O disposto nesse paragrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – São direitos do CONTRATANTE:

I – Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II – À liberdade de escolha da prestadora;

III – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV – À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas varias aplicações, facilidade adicionais contratadas e respectivos preços;

V – A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitada hipótese e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI – Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII – À suspensão do serviço prestado ou a rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;

VIII – a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472 de 1997;

IX – Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X – Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora,

XI – À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;

XII – Ao encaminhamento de reclamações ou representações conta a Prestadora, junto à Anatel ou organismos de defesa do consumidor;

XIII – À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV – À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV – A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam do seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVI – Aa ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII – A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII - À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX – Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação de valões cobrados;

#### **CLÁUSULA QUARTA – São deveres do CONTRATANTE:**

I – Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II – Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados a utilização do público em geral;

III – Efetuar o pagamento referente a prestação do serviço;

IV – Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

V – Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

VI – Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades a que tenha conhecimento referente à prestação do SCM;

VII – indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de dispositivo legal, regulamentar ou contratual, independente de qualquer outra sanção.

Parágrafo Único – Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação com os Assinantes do SCM.

VIII – não modificar as instalações efetuadas pela CONTRATADA sem seu consentimento.

IX – Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo uso do Plano de Acesso na rede interna do CONTRATANTE, que deverá configurar seus roteadores, wi-fi, etc.

X – Não utilizar a rede da CONTRATADA para prejudicar terceiros, seja danos morais e/ou patrimoniais. O CONTRATANTE responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes de atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso. O CONTRATANTE tem ciência que a CONTRATADA é obrigada por Lei a guardar os logs de conexão.

XI – Não compartilhar o acesso contratado com terceiros, salvo se o Plano de Acesso assim o permitir. Caso seja detectado o compartilhamento de internet o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor equivalente a 70% do Plano de Acesso para cada pessoa física e/ou jurídica com quem o acesso for compartilhado. O ora mencionado será multiplicado pelo número de meses em que houve o compartilhamento.

XII – Informar a CONTRATADA, através de meio inequívoco de notificação, caso utilize o Plano de Acesso para prestação de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. Em caso de inexistência dessa informação a CONTRATADA poderá aplicar a multa prevista no inciso anterior, além da imediata rescisão do presente contrato sem prejuízo da cobrança de perdas e danos.

XIII – Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da CONTRATADA. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do CONTRATANTE nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

#### **CLÁUSULA QUINTA – São direitos da CONTRATADA:**

I – Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertença;

II – Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§1º - A CONTRATADA, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução dos serviços.

§2º - As relações pela CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se restabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a Anatel.

III – Os preços cobrados pela CONTRATADA podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos seus CONTRATANTES.

IV – Os preços poderão ter o seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

#### **CLÁUSULA SEXTA – são deveres da CONTRATADA:**

I – Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II – Apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade.

- III – Cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela Anatel;
- IV – Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
- V – Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- VI – Enviar ao assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do plano de serviço contratado;
- VII – Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- VIII – Tornar disponível ao Assinante, com antecedência mínima de 30 (trinta dias), informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratado;
- IX – Tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamentação técnica comprovada;
- X – Prestar esclarecimento ao Assinante, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- XI – Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- XII – Observar as Leis e norma técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- XIII – Manter atualizados junto a Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionaria quando for o caso;
- XIV – Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,
- XV – Manter a disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de 02 (dois) anos após solução desse e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado;
- XVI – descontar proporcionalmente as interrupções do serviço superiores a 30 (trinta) minutos, salvo o motivo de a interrupção ter acontecido por ação ou omissão do CONTRATANTE, caso fortuito, força maior ou por motivos que estejam fora da responsabilidade da CONTRATADA. O desconto se for o caso, será concedido na próxima mensalidade.
- XVII – manter atendimento telefônico gratuito nos dias úteis das 08h00 às 19h00, através do número (16) 3349-1342 / (16) 9 9606 8872.
- XVIII – O prazo para início do atendimento a pedidos de reparo é de até 3 (três) dias úteis, salvo motivo de força maior ou ausência do CONTRATANTE no local do reparo.

**CLÁUSULA SETIMA** – A CONTRATADA poderá disponibilizar equipamentos com regime de Comodato ao CONTRATANTE com a finalidade de viabilizar a utilização do Plano de Acesso escolhido. Não poderá o CONTRATANTE utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente Contrato.

§1º - O CONTRATANTE deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivo fora do alcance do CONTRATANTE, este deverá ressarcir a CONTRATADA dos danos causados.

§2º - Após o final do presente Contrato, a qualquer título e/ou motivo, o CONTRATANTE deverá restituir os equipamentos fornecidos em Comodato, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso de não devolução o CONTRATANTE autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

**CLÁUSULA OITAVA** - O CONTRATANTE, desde que adimplente com suas obrigações contratuais, pode requerer à CONTRATADA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

§1º - É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso de suspensão prevista neste artigo.

§2º - O CONTRATANTE tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso a seu pedido, sendo vedada qualquer cobrança pra o exercício deste direito.

§3º - A CONTRATADA tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

§4º - A CONTRATADA poderá, a seu critério, suspender ou diminuir a velocidade de acesso em caso de inadimplência do CONTRATANTE.

**CLÁUSULA NONA** – Os débitos contestados pelo CONTRATANTE serão analisados pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pela CONTRATADA.

§1º - Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do Plano de Acesso sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do CONTRATANTE.

§2º - Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da CONTRATADA.

**CLÁUSULA DÉCIMA** – O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:

I – A pedido do CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

II – Por iniciativa da CONTRATADA, ante o descumprimento comprovado, por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais ou regulamentares. A falta de pagamento por mais de 30 (trinta) dias, dos valores constantes no presente termo será considerado como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do CONTRATANTE.

III – em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

§1º - Ao término do contrato o CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA todos os equipamentos cedidos, a qualquer título, durante a duração do Plano de acesso escolhido.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** - A CONTRATADA não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem o seu controle.

§1º - O CONTRATANTE é o responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

§2º - O CONTRATANTE requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a CONTRATADA em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou sua senha.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** – O presente contrato, para validade, será formalizado através de assinatura direta do CONTRATANTE no TERMO DE ADESÃO.

Parágrafo Único - O pagamento de qualquer quantia, pelo CONTRATANTE, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão ao mesmo.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** - O CONTRATANTE declara que tem conhecimento de que a CONTRATADA é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da Anatel, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** - A CONTRATADA informa, para todos os fins, as formas de contato com a Anatel:

<http://www.anatel.gov.br>

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H. CEP – 70070-940 – Brasília/DF.

Atendimento ao cidadão: 1331

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** - As partes elegem o foro da Comarca de Ribeirão Bonito/SP, para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

CONTRATADO

---

CONTRATANTE