



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia que se celebram, de um lado a empresa CONECTA TELECOM LTDA, Nome de Fantasia: Conecta Telecom, inscrita no **CNPJ** sob o nº 07.314.935/0001-91, com sede na Avenida João Pena Sobrinho, 352, Alvorada, Salinas - MG, CEP: 39.560-000, denominada neste por **CONTRATADA**, do outro lado a pessoa física ou jurídica, denominada **CONTRATANTE**, representada pelo **Termo de Adesão** devidamente assinado em 02 (duas) vias de igual teor ou enviado pela **CONTRATADA** por e-mail para aceite pelo(a) **CONTRATANTE** ou disponibilizado no *site* da **CONTRATADA** para aceite eletrônico pelo(a) **CONTRATANTE**.

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Órgão encarregado da regulamentação do mercado e dos serviços de telecomunicações no Brasil.

SCM: Serviço de Comunicação Multimídia, na forma definida pela agência nacional de telecomunicações – Anatel.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.0 – A prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia – SCM**, será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela **Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, nos termos do processo nº 53500.026169/2010, Ato de Autorização nº 437/2011, publicado no D.O.U. em 20/01/2011.

1.1 – A prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia – SCM** encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

1.2 – O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de Internet Banda Larga pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, na velocidade máxima (vide **Termo de Adesão**) que será de acordo com o plano contratado pela **CONTRATANTE** através de rede compartilhada, utilizando o protocolo **NAT** (*Network Address Translate* – Tradução de Endereço de Rede), para 01 (um) ponto da **CONTRATANTE**.

1.3 – O tráfego de dados (bytes) é ilimitado.

1.4 – A quantidade de dados (bytes) utilizados pela **CONTRATANTE** se dá pela soma dos valores de Upload (enviado) e Download (recebido) da Internet.

1.5 – A velocidade de transferência (navegação) está estipulada no **Termo de Adesão**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.0 – Prestar o **SCM** conforme condições especificadas no contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o **CONTRATANTE**;



- 2.1 – A prestadora em qualquer caso continuará responsável perante a **Anatel** e o **CONTRATANTE** pela prestação e execução dos serviços;
- 2.2 – As relações entre a prestadora e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a **Anatel**;
- 2.3 – Na hipótese da **CONTRADADA** contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra operadora de **SCM** de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede caracterizar-se-á a situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte da rede da prestadora **CONTRATANTE**;
- 2.4 – É vedado à **CONTRADADA** condicionar a oferta do **SCM** à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **CONTRATANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao **SCM**, ainda que prestados por terceiros;
- 2.5 – A **CONTRADADA** manterá um centro de atendimento telefônico para atendimento aos seus assinantes, com discagem direta gratuita;
- 2.6 – A **CONTRADADA** não impede que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- 2.7 – Face às reclamações e dúvidas dos assinantes, a prestadora deverá fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível e livre de ônus;
- 2.8 – Em caso de interrupção ou degradação da qualidade dos serviços, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta (minutos);
- 2.9 – Havendo a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, a prestadora deverá comunicar aos assinantes que serão afetados, com **antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos ter um desconto no valor da assinatura na razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas**;
- 2.10 – A **CONTRADADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação dos serviços ocorrerem por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova;
- 2.11 – A interrupção ou degradação dos serviços por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos assinantes, deverá ser comunicada à **Anatel** com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.
- 2.12 – Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvos nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;



- 2.13 – Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- 2.14 – Descontar do valor da assinatura o equivalente a ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;
- 2.15 – Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE** informação sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedado a recusa em conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- 2.16 – Prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 2.17 – Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o assinante;
- 2.18 – Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- 2.19 – Prestar à **Anatel** sempre que solicitado informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da **Anatel** o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- 2.20 – Manter atualizados, junto à **Anatel**, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; manter as condições subjetivas, aferidas pela **Anatel**, durante todo o período de exploração do serviço;
- 2.21 – Diante da situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições de contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a **Anatel** poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes;
- 2.22 – A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários;
- 2.23 – A **CONTRATADA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo;
- 2.24 – Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao **SCM**, à prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas na regulamentação pertinente;



2.25 – A **CONTRATADA** obriga-se a prestar o serviço de forma eficiente.

2.26 – O serviço será disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnico-operacional, hipóteses nas quais haverá, sempre que possível, informação prévia ao **CONTRATANTE**.

2.27 – Em caso de interrupção ou degradação dos serviços, a **CONTRATADA** deverá conceder descontos proporcionais ao (à) **CONTRATANTE** no valor das mensalidades.

2.28 – Os descontos não serão aplicados caso tais interrupções ou degradações forem geradas por má utilização do serviço por parte do(a) **CONTRATANTE** ou por manutenção previamente informada pela **CONTRATADA**.

2.29 – Garantir banda mínima de 80% (oitenta por cento) da velocidade especificada no **Termo de Adesão**.

2.30 – Atender aos chamados técnicos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da data e hora da abertura do chamado.

2.31 – A **CONTRATADA** deverá fornecer meios para que ao(a) **CONTRATANTE** possa consultar o volume de bytes utilizados até o momento.

2.32 – Em caso de danos, a **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pela substituição dos equipamentos instalados, exceto no caso de roubo, mau uso, prazo de validade da garantia esgotado, intempéries climáticas e más condições das instalações elétricas do imóvel do(a) **CONTRATANTE**.

2.33 – A **CONTRATADA** obriga-se no direito de substituir e dar manutenção somente nos equipamentos instalados no sistema de COMODATO, estipulado no **Termo de Adesão**.

2.34 – Caso o serviço seja PRÉ-PAGO, não poderá a **CONTRATADA** acionar qualquer tipo de Órgão de Proteção ao Crédito contra o (a) **CONTRATANTE**.

2.35 – Caso o serviço seja PÓS-PAGO, a **CONTRATADA** poderá acionar os Órgãos de Proteção ao Crédito contra a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS DA CONTRATADA

3.0 – Empregar para a prestação dos serviços equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam.

3.1 – Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares à prestação dos serviços.

3.2 – A **CONTRADADA** poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória, e segundo critérios objetivos.

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

3.4 – Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela **CONTRADADA**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente Contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.0 – Manter os equipamentos e a infra-estrutura necessária para prestação do acesso, conforme disponibilizada pela **CONTRADADA**.

4.1 – Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos, e as redes de telecomunicações.

4.2 – Preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral.

4.3 – Manter, proteger e assumir inteira responsabilidade na qualidade de fiel depositário pela guarda e integridade dos equipamentos de propriedade da **CONTRADADA**.

4.4 – Em casos de perda, roubo, dano ou extravio, o (a) **CONTRATANTE** deverá informar formalmente o ocorrido à **CONTRADADA**.

4.5 – Assumir que os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **CONTRATANTE** devem ser utilizados exclusivamente para os fins do uso interno e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cede-los a terceiros.

4.6 – Permitir às pessoas designadas pela **CONTRADADA** acesso às dependências de onde estão instalados os equipamentos necessários à prestação do acesso e de propriedade da **CONTRADADA**, além de designar um responsável pelo (a) **CONTRATANTE** para acompanhamento dos serviços, sempre que necessário.

4.7 – O (a) **CONTRATANTE** tem inteira responsabilidade pela integração da solução de que trata este contrato com a sua rede interna, e reconhece que a **CONTRADADA** não tem obrigação ou responsabilidade de configurar, dar manutenção, instalar ou reparar qualquer problema que ultrapasse o escopo de serviço definido no item 1.1 da Cláusula Primeira.

4.8 – Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, especificados no documento de cobrança até o vencimento.

4.9 – Comunicar à prestadora qualquer irregularidade, através da Central de Atendimento, todo e qualquer mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela prestadora.

4.10 – Somente conectar a rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela **Anatel**.



4.11 – O (a) **CONTRATANTE** abster-se-á de coletar informações ou atacar sistemas de terceiros ou da **CONTRATADA**.

4.12 – O (a) **CONTRATANTE** abster-se-á de utilizar os serviços da **CONTRATADA** para praticar Spams (mensagens com conteúdo não solicitado pelos destinatários).

4.13 – É de total responsabilidade do (a) **CONTRATANTE** prevenir-se contra a perda de dados, invasão de sistemas ou eventuais danos causados na utilização dos serviços.

4.14 – Comunicar imediatamente qualquer anormalidade nos serviços prestados pela **CONTRATADA**, para que possa tomar as devidas providências dentro do prazo estipulado na cláusula 2.5.

4.15 – É de responsabilidade da **CONTRATANTE** a implantação da proteção elétrica em seus equipamentos, assim como a implantação do aterramento.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS DA CONTRATANTE

5 - O(a) contratante tem direito a:

5.0 – Ter acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora.

5.1 – A liberdade de escolha da Operadora;

5.2 – Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

5.3 – À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos serviços;

5.4 – A inviolabilidade e ao segredo da sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

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

5.6 – Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

5.7 – A não suspensão do serviço contratado sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização, por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;

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



- 5.9 – Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- 5.10 – Obter resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- 5.11 – Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto a **Anatel** ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 5.12 – A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 5.13 – A substituição do seu código de acesso se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 5.14 – Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de 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;
- 5.15 – A 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;
- 5.16 – A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- 5.17 – A continuidade da prestação do serviço pelo prazo contratual;
- 5.19 – Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.**

CLÁUSULA SEXTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

6.0 – A prestação do serviço reger-se-á de acordo com os termos do presente contrato, normas vigentes e demais condições estabelecidas ou que vierem a ser definidas pelo Poder Concedente.

6.1 – O telefone da central de atendimento da ANATEL Agência Nacional de telecomunicações é 1331, endereço: SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP: 70.070-940 – Brasília DF e endereço eletrônico www.anatel.gov.br/biblioteca, onde o cliente poderá encontrar cópia integral da resolução 272 da Anatel.

CLÁUSULA SÉTIMA – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E O ENDEREÇO ELETRÔNICO DA CONTRATADA

7.0 – O endereço eletrônico da CONTRATADA é www.conectafibra.com.br e faleconosco@conectafibra.com.br.

7.1 A Central de Atendimento Gratuito ao Assinante com discagem gratuita (0800-773-6026 – ramal 4640), onde o assinante poderá encontrar informações sobre o serviço.

CLÁUSULA OITAVA – DO PARÂMETRO DE QUALIDADE

- 8.0 – Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 8.1 – Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- 8.2 – Emissão de sinais de eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação;
- 8.3 – Divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto às alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 8.4 – Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- 8.5 – Número de reclamações contra a prestadora;
- 8.6 – Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CLÁUSULA NONA – DOS VALORES

- 9.0 – O (a) **CONTRATANTE** pagará mensalmente à **CONTRATADA** o valor estipulado no **Termo de Adesão** de acordo com o plano de velocidade, referente ao objeto do contrato.
- 9.1 – A conta do serviço prestado pela **CONTRATADA** estará à disposição da **CONTRATANTE** em local indicado no **Termo de Adesão**, com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência da data de vencimento, caso o (a) **CONTRATANTE** não receba o boleto até o vencimento poderá imprimir a 2ª (segunda) via pela página www.conectafibra.com.br.
- 9.2 – Caso o boleto do serviço não seja entregue ou disponibilizado no site da empresa www.conectafibra.com.br no prazo acima determinado, o seu vencimento será postergado pelo mesmo número de dias de atraso.
- 9.3 – O não pagamento do boleto na data do seu vencimento sujeita o (a) **CONTRATANTE**, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:
- a) Suspensão da prestação dos serviços objetos deste contrato sem aviso prévio;
 - b) Multa contratual e juros de mora, conforme permitido por lei;
 - c) Suspensão parcial dos serviços após 15 (dias) corridos de atraso após a data do vencimento do boleto.
- 9.4 – O restabelecimento da prestação do serviço para o (a) **CONTRATANTE** fica condicionado ao pagamento de todos os débitos existentes junto à **CONTRATADA**.

9.5 – Os valores deste contrato poderão ser reajustados pela **CONTRATADA** com aviso prévio no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência do próximo vencimento e após respeitado o período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias de contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PRAZOS

10.0 – O presente contrato tem prazo de 01 (um) ano, prorrogável por iguais períodos automaticamente, caso nenhuma das partes se manifeste de forma contrária.

10.1 – O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer momento por uma das partes, com aviso prévio de 30 (trinta) dias.

10.2 – Sendo o kit de acesso adquirido no sistema de comodato (vide **Termo de Adesão**), a rescisão deste contrato acarretará na retirada do equipamento fornecido pela **CONTRATADA**.

10.3 – O presente contrato só poderá ser modificado ou suplementado por mútuo entendimento entre as partes, mediante a elaboração de uma alteração contratual (Termo Aditivo), assinado por seus representantes legais, sucessores ou substitutos, ou quem estiver no uso de competência delegada para este fim.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.0 – O uso do protocolo **NAT** poderá afetar o funcionamento de alguns serviços de uso Internet, devido às características inerentes ao próprio protocolo. Neste caso não caberá à **CONTRATADA** nenhum ônus, visto que a **CONTRATANTE** está ciente e de acordo com tais características.

11.1 – Nos casos de falhas do serviço objeto deste contrato que não forem atribuídos à **CONTRATADA**, caso o **CONTRATANTE** solicite visita técnica, tal solicitação acarretará em cobrança de valor referente à visita do técnico ao (à) **CONTRATANTE**, cabendo a esta certificar-se previamente dos preços praticados, à época, pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO

12.0 – As partes elegem o foro da Comarca de Salinas, estado de Minas Gerais, para dirimir toda e qualquer dúvida ou pendência decorrente da aplicação do presente.

E por estarem justas e contratadas, celebram o presente acordo para um único fim de direito.