

CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO nº 53500.044321/2021-84

CONTRATANTE: CLIENTE_NOME, portador(a) do CPF / CNPJ sob o nº CLIENTE_CPFCNPJ, residente ou estabelecido(a) à SERVIÇO_ENDERECO, SERVIÇO_NUMERO, SERVIÇO_COMPLEMENTO - SERVIÇO_BAIRRO - SERVIÇO_CIDADE - SERVIÇO_UF, doravante denominado(a) Contratante;

CONTRATADA: MIMAR CONNECT REDES DE COMUNICACAO E INTERNET LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 36.063.850/0001-86, com sede na Rua Alto Juruá, Vila Lemos, Bauru - SP, doravante denominada Contratada. Neste ato representada em conformidade com o seu Contrato Social, a seguir denominada simplesmente CONTRATADA e de outro lado, o ASSINANTE (CONTRATANTE), resolvem celebrar o presente CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), a seguir denominado simplesmente CONTRATO, mediante as cláusulas e condições adiante descritas:

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES.

1.1 Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

- a) **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, Órgão Regulador dos Serviços de Telecomunicações no Brasil;
- b) **ASSINANTE OU CONTRATANTE:** Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços decorrentes deste Contrato;
- c) **CARTA / TERMO DE ADESÃO,** é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao CLIENTE o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pela CONTRATADA, obrigando as partes nos termos e condições deste contrato, ressalvado o direito de ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte;

d) **COMODATO:** representa a cessão dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ao ASSINANTE, com ou sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do contrato;

e) **PLANO DE SERVIÇOS**, quando aqui referido, designa as condições específicas de prestação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA, referidos planos serão estabelecidos levando em conta a combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela CONTRATADA.

f) **PROVEDOR DE SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET**, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a empresa responsável pelos serviços de provimento de conexão à internet, sendo que estes serviços, por serem qualificados como "Serviço de Valor Adicionado" NÃO INTEGRAM O OBJETO DO PRESENTE CONTRATO, devendo o CLIENTE, se desejar, contratar este serviço de um prestador de serviço de conexão à internet – PSCI, condicionando apenas que referido prestador adote tecnologia compatível e seja homologado pela CONTRATADA.

g) **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a clientes dentro de uma área de prestação de serviços;

h) **VELOCIDADE:** Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

- 1.2 A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas nos regulamentos anexos às Resoluções ANATEL 614/2013 e 632/2014.

2. DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS.

- 2.1 Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE, a disponibilização dos Serviços de Provimento de Acesso à internet nas dependências do CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se, ainda, à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato.
- 2.2 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, nos termos do processo nº 53500.044321/2021-84 na data de 30 de junho de 2021.
- 2.3 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução n.º 632, de 7 de março de 2014, e demais normas aplicáveis.

- 2.4** As características e especificações técnicas dos serviços; endereço de instalação; parâmetros de qualidade; os valores mensais a pagar pelos serviços; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados e relacionados no termo de adesão e eventuais anexos, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.
- 2.5** O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvada a ocorrência de interrupções devido a:
- a) falta de fornecimento de energia elétrica;
 - b) falhas dos serviços de responsabilidade da operadora de serviços telefônicos;
 - c) falhas no sistema de transmissão no acesso à Internet;
 - d) manutenção técnica dos equipamentos e/ ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema de transmissão de dados;
 - e) ação de terceiros que impeçam a prestação dos serviços;
 - f) casos fortuitos ou força maior;
 - g) em caso de atrasos decorrentes ou por culpa de terceiros, incluindo mais não se limitando a atrasos na entrega dos equipamentos necessários, obstrução de tubulação no local da instalação ou outras dificuldades técnicas relacionadas à infraestrutura;
 - h) outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.
- 2.6** A interrupção na prestação dos serviços, pelos motivos relacionados acima, que ultrapassarem tempo superior a 72 (setenta e duas) horas consecutivas, será descontado proporcionalmente os valores referentes a esse período de paralisação.
- 2.7** Não estão incluídos no disposto na cláusula 2.1: A instalação, operação e manutenção da REDE INTERNA do ASSINANTE.

3. DAS CARACTERÍSTICAS DO OBJETO.

- 3.1** A velocidade máxima do acesso garantida pela CONTRATADA é até o PTR, para conteúdo dentro da rede da CONTRATADA.
- 3.2** A CONTRATADA garante o percentual mínimo de 70% (setenta por cento) da velocidade máxima nominal contratada, salvo em decorrência de fatores alheios à sua vontade como, por exemplo, em razão das características técnicas da REDE INTERNA do ASSINANTE e/ou fatores externos, que podem causar variações na velocidade.

4. LOGIN E SENHA DO CONTRATANTE.

- 4.1** Ao contratar os serviços ofertados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE receberá um login e uma senha privativa que constituem sua identificação para uso do serviço.
- 4.2** O CONTRATANTE terá apenas 01 (um) login e 01 (uma) senha privativa, que são pessoais e intransferíveis.
- 4.3** O CONTRATANTE assume integral responsabilidade por quaisquer prejuízos que cause a terceiros ou venha sofrer pela utilização indevida de seu código ou de sua senha

privativa.

- 4.4** Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo login, pelo CONTRATANTE, e a mesma senha privativa de acesso aos serviços.

5. PRAZO DE VIGÊNCIA.

- 5.1** O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de instalação dos serviços, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, desde que não haja manifestação contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

6. TAXA DE INSTALAÇÃO (CUSTO DA INSTALAÇÃO).

- 6.1** Como forma de implantação do serviço, a CONTRATADA cobrará pelo serviço de instalação no valor de R\$ 100,00 (cem reais).
- 6.2** A Taxa de Instalação refere-se à mão de obra para instalação dos equipamentos necessários a prestação do(s) serviço(s) objeto do contrato e não inclui a compra dos equipamentos que porventura possam ser cedidos em comodato.
- 6.3** Tanto o custo como a forma de pagamento constarão expressamente no Termo de Adesão, que é parte integrante deste Termo.
- 6.4** Independente do plano contratado, será devida a taxa de instalação, exceto quando a CONTRATADA, por mera liberalidade, isente o CONTRATANTE deste valor - sendo considerado como benefício ao ASSINANTE.
- 6.5** Caso haja rescisão deste contrato antes do prazo estipulado como Fidelidade (12 meses), a CONTRATADA cobrará os valores referentes a taxa de instalação no ato da rescisão.

7. DO SUPORTE TÉCNICO.

- 7.1** A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 9 (nove) às 18 (dezoito) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.
- 7.2** O CONTRATANTE, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da CONTRATADA. Efetuada a visita pelos técnicos da CONTRATADA e constatado que o problema se refere ao CONTRATANTE ou à sua rede interna (computador, cabeamento interno, energia), será cobrada uma taxa de visita em conformidade com a tabela de valores vigente a época.
- 7.3** A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente a época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do CONTRATANTE ou acesso

impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

- 7.4 A CONTRATADA terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) contadas da reclamação feita pelo CONTRATANTE, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.
- 7.5 Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela CONTRATADA terão somente o objetivo de auxiliar os CONTRATANTES na solução de problemas relacionados ao acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores) e a esclarecimentos acerca de seu cadastro.
- 7.6 Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o CONTRATANTE deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que está sem acesso.
- 7.7 A responsabilidade da CONTRATADA limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do CONTRATANTE referentes ao objeto deste contrato, não se responsabilizando, contudo, pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.
- 7.8 A CONTRATADA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros pela não implementação, ou parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.
- 7.9 A CONTRATADA não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do CONTRATANTE ou que forem diretas ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.
- 7.10 A CONTRATADA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do CONTRATANTE não forem compatíveis ou conhecidos pela CONTRATADA ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas.

8. DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

- 8.1 Pelos serviços de comunicação multimídia, o CLIENTE pagará a CONTRATADA os valores pactuados na TERMO DE ADESAO AO CONTRATO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.
- 8.2 Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE (ASSINANTE), terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE ACEITE (Adesão) AO CONTRATO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

9. DAS PENALIDADES E MULTAS.

- 9.1** O não pagamento dos valores dos serviços até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao CLIENTE:
- a) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da mensalidade em atraso;
 - b) correção monetária (variação do IGPM/FGV), desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação;
 - 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;
 - d) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares, caso haja.
- 9.2** Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.
- 9.3** O não recebimento da cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do boleto bancário.
- 9.4** Os serviços serão prestados, em regra, na modalidade "pós pago" - a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação mensal. Entretanto, verificando a CONTRATADA qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do CONTRATANTE, poderá alterar, de imediato, a seu exclusivo critério, a modalidade de cobrança para pré-pago, em que o pagamento deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.
- 9.5** As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.
- 9.6** O CONTRATANTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CONTRATANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.
- 9.7** Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.
- 9.8** O atraso no pagamento de qualquer quantia no presente Contrato poderá implicar:

- a) Na suspensão parcial dos serviços contratados mediante redução da velocidade, após 05 (cinco) dias do vencimento da fatura, sendo devido o valor integral da assinatura até o 60º (sexagésimo) dia de atraso;
- b) Na suspensão total dos serviços contratados, após 30 (trinta) dias do vencimento da fatura;

9.9 Em caso de rescisão antecipada do contrato, antes de findar o prazo de fidelidade de 12 meses, será cobrada uma multa de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais).

10. REAJUSTE.

10.1 Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, ou na falta deste outro índice que melhor recomponha as perdas inflacionárias.

11. FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 Ao contratar os serviços o CONTRATANTE se obriga a respeitar a legislação em vigor de utilização da rede Internet, devendo abster-se de:

- a) acessar senhas, modificar dados privativos, arquivos ou assumir identidade de terceiros;
- b) desrespeitar leis de direito autoral e de propriedade intelectual;
- c) transmitir ou armazenar qualquer tipo de material cujo conteúdo infrinja a Lei em vigor, relacionado com drogas, crianças e adolescentes em cena de sexo explícito ou pornografia;
- d) divulgar informações falsas ou incompletas de caráter sigiloso;
- e) prejudicar usuários da INTERNET, através do uso de programas, acessando computadores, alterando arquivos, programas e dados existentes na rede;
- f) estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes, bem como, atos discriminatórios de cunho sexual, racial, religioso ou qualquer outra condição.
- g) Divulgar ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico, salvo nos casos de expressa do destinatário a CONTRATADA.

11.2 A CONTRATADA poderá, sem qualquer aviso prévio, suspender ou impedir a divulgação de material, quando for considerado ilegal, impróprio ou determinado por autoridade Federal, Estadual ou Municipal, comunicando o fato imediatamente ao CONTRATANTE.

11.3 Quaisquer alterações nas condições da prestação dos serviços serão previamente comunicadas ao CONTRATANTE, sempre que for possível.

11.4 O CONTRATANTE poderá utilizar o serviço ora contratado para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a:

- a) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos

remotos dentro da área de prestação de serviços, ou

b) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a EMPRESAS provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores – INTERNET, sendo facultado, para este último fim, a contratação, por conta exclusiva do CONTRATANTE, de provedor de serviço de valor adicionado (SVA), na forma estabelecida neste instrumento contratual.

11.5 A CONTRATADA não se responsabiliza pelas transações comerciais efetuadas de forma “on- line”, pelo CONTRATANTE, as quais serão de sua inteira responsabilidade, além da EMPRESA com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas.

11.6 O CONTRATANTE (Assinante) será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, dos serviços, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

12. DOS PLANOS DE SERVIÇOS.

12.1 Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores:

(I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela CONTRATADA.

12.2 A CONTRATADA se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas os fatores acima, sem prejuízo dos direitos do ASSINANTE (Normas regulatórias e legislação aplicável).

12.3 O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática redução de velocidade pela CONTRATADA, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.

12.4 É facultado ao ASSINANTE, exceto durante a vigência de FIDELIDADE, estando adimplente com suas obrigações perante a CONTRATADA, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

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

13. RISCOS NA UTILIZAÇÃO DA INTERNET

- 13.1** A CONTRATADA não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo direto ou indireto que o CONTRATANTE venha a sofrer, ou que cause a terceiros, como consequência da utilização da internet, como: Perda total ou parcial de informações, arquivos ou de programas com vírus, clonagem ou cópia do cartão de crédito, contas bancárias e suas respectivas senhas, fraude na compra pela Internet, como não entrega ou não prestação de serviços contratados.
- 13.2** É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE prevenir-se dos riscos mencionados e de outros advindos da INTERNET.

14. DOS DIREITOS E DEVERES DO(S) CLIENTE(S).

- 14.1** Os direitos e deveres dos CONTRATANTES (Assinantes) do serviço de comunicação multimídia estão previstos nos artigos 3 e 4 da Resolução 632/2014 da ANATEL.
- 14.2** São deveres do CLIENTE, dentre outros previstos na legislação de regência, em especial no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013 e no Capítulo I do Título II do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014:
- a) Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados na CARTA (TERMO) DE ACEITE AO CONTRATO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;
 - b) Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;
 - c) Somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação / homologação expedida ou aceita pela Anatel;
 - d) Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;
 - e) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE, compreende-se, mas não se limita a: rede elétrica com voltagem compatível, tomada aterrada e estabilizada, local protegido do calor e umidade, sendo de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade
 - f) Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CONTRATANTE.

- g) Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente;
- h) Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA;
- i) Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independentemente de qualquer formalização de notificação.
- j) Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

14.3 Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014, o CONTRATANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- a) de acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- b) à liberdade de escolha da prestadora;
- c) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- d) ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- e) à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- f) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito decorrente deste contrato ou por descumprimento de deveres do Artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;
- g) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;
- h) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento;
- i) à resposta eficiente e tempestiva, pela CONTRATADA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- j) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

- k) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- l) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou por acordo celebrado com a CONTRATADA;
- m) a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, 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;
- n) ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

14.4 O CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

14.5 Os direitos e obrigações da CONTRATADA estão previstos nos artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL.

14.6 São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

- a) A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e o Contratante (Assinante) pela prestação e execução do serviço.
- b) A Prestadora deve manter um centro de atendimento para seus Contratante (Assinante), com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.
- c) A Prestadora deve tornar disponível ao CONTRATANTE (Assinante), previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.
- d) A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Contratante(Assinante) seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- e) Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- f) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
- g) Enviar ao Contratante (Assinante), por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- h) Tornar disponíveis ao Contratante (Assinante), com antecedência mínima de 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 contratados;
- i) Tornar disponíveis ao Contratante (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 fundamento técnico comprovada;
- j) Prestar esclarecimentos ao Contratante (Assinante), de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

- k) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e contrato, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- l) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- m) Manter à disposição da Anatel e do Contratante (Assinante) os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

14.7 O CONTRANTE reconhece como direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no termo de autorização para a prestação dos serviços:

- a) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- b) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, incluindo, mas não se limitando a serviços de cobrança e atendimento;
- c) promover oferta conjunta de serviços de telecomunicações, em conformidade com a regulamentação vigente, respeitadas as condições específicas de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta.

15. PRAZO DO CONTRATO.

15.1 O presente contrato é celebrado por prazo determinado, 12 meses, podendo quaisquer das partes promover a sua extinção mediante aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, os quais as partes se comprometem a cumprir integralmente as obrigações contratuais.

15.2 Sempre que uma das partes violar quaisquer dispositivos constantes neste instrumento ou contrária à legislação vigente, o contrato poderá ser rescindido, de forma imediata.

16. DA NOVAÇÃO

16.1 A não utilização pela CONTRATADA de quaisquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento, não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

17. DA SUCESSÃO

17.1 O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

18. DA CONFIDENCIALIDADE

18.1 As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou

procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais.

18.2 Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

18.3 As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

18.4 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

- a) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;
- b) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;
- c) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.
- d) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

19. DAS COMUNICAÇÕES

19.1 Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas por escrito, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.

19.2 Para os atos em que não são exigidas notificações por escrito, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios, como chamadas de voz, e-mails ou SMS.

19.3 As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

20. NORMAS APLICÁVEIS, FORO E DISPOSIÇÕES GERAIS.

20.1 A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331 ou (0XX61) 2312-2000.

20.2 O CONTRATANTE reconhece e declara que leu e que está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste contrato.

20.3 Para dirimir toda e qualquer demandam envolvendo o presente contrato e seu objeto,

fica eleito o foro da Comarca de Bauru, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial que seja.

Por estarem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento, em duas vias de igual teor.

Bauru, DATA_CONTRATO

CONTRATANTE

CONTRATADA