

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

Através deste contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, a empresa **INFORMÁTICA ITAPIRANGA LTDA – EPP – NEDEL TELECOM**, pessoa jurídica de direito privado, com sede e foro na Rua Padre João n. 89, centro, Itapiranga, estado de Santa Catarina, inscrita no CNPJ 00.938.920/0001-55, Inscrição Estadual nº 253.206.111, Telefones (49) 3678-8200, (49) 3678-8599 e 0800.643.0582, doravante denominada **CONTRATADA**, prestará o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM ao **CLIENTE**, após assinatura do “**Termo de Contratação de Serviços de Comunicação Multimídia**”, “**Aceitação Eletrônica**” ou a “**Aceitação Tácita**” deste contrato, mediante a adesão as cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, sendo que todas as normas aqui editadas estão de acordo com o Regulamento SCM (Resolução 614/2013 da ANATEL).

1. DEFINIÇÕES GERAIS

1.1. Para efeitos e interpretação deste Contrato, as expressões abaixo deverão ser entendidas pelos seguintes significados, podendo ser tanto no singular quanto no plural:

a) Termo de Contratação: instrumento impresso ou eletrônico de adesão (presencial ou *on line*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que assinados pelo representante legal ou pela parte.

b) Usuário (Cliente): pessoa física ou jurídica a quem se destinará o serviço da Autorizada.

c) Área de Prestação de Serviço: área geográfica de âmbito nacional, regional ou local onde o **SCM** poderá ser explorado conforme condições preestabelecidas pela **ANATEL**.

d) Área de Uso de Radiofrequência: área geográfica compreendida pela área de prestação de serviço para a qual a **Autorizada** detém autorização de uso de radiofrequência.

e) Serviço de Comunicação Multimídia (SCM): é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e

internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a Cliente dentro de uma área de prestação de serviço.

f) Autorizada: pessoa jurídica devidamente autorizada pela **ANATEL** para exploração dos serviços de **SCM** em todo o território nacional.

2. DAS FORMAS DE ADESÃO

2.1. A adesão pelo **CLIENTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

2.1.1. Assinatura de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** impresso;

2.1.2. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da **CONTRATADA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**;

2.1.3. Preenchimento, aceite *“on line”* e confirmação via e-mail de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** eletrônico;

2.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

2.2. Com relação à **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CLIENTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens **2.1.2** e **2.1.4** acima, em que poderá a **CONTRATADA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** impresso ou eletrônico.

3. DO OBJETO

3.1. O objeto do presente contrato é a prestação de **Serviço de Comunicação Multimídia – SCM** diretamente ao **CLIENTE** que utilizará a rede **SCM** da **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento e no respectivo **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, através de ondas de rádio, fibra ótica, ou quaisquer outros meios de telecomunicações aprovado pela ANATEL conforme a modalidade escolhida pelo **CLIENTE** no *“Termo de Contratação”*, *“Aceitação Eletrônica”* ou a *“Aceitação Tácita”*, e é destinada a pessoa física maior de 18 anos ou devidamente autorizada pelo responsável ou ainda pessoa jurídica devidamente constituída, garantindo possuir capacidade jurídica para celebrar este contrato, sendo responsável civil, criminal e

financeiramente pela utilização do serviço e demais obrigações decorrentes do presente.

3.2. As características e especificações técnicas dos serviços; os dados e qualificações do **CLIENTE**, o endereço de instalação; os parâmetros de qualidade; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

Paragrafo Único: Todo o acesso às redes de telecomunicações utilizadas pelos clientes será executado pela **CONTRATADA**.

3.3. Os serviços prestados são constituídos de sistemas, de protocolos TCP/IP ou DHCP, através de ondas de radio, cabo metálico ou qualquer outro meio físico compatível, responsabilizando-se pelos projetos de telecomunicações licenciamento de estações, assessoramento nas instalações, configurações, qualidade de sinal, bem como implementando soluções relacionadas ao serviço de fornecimento de conexão à rede mundial de computadores nos padrões definidos pela **ANATEL**.

4. CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO

Os serviços do objeto deste contrato serão prestados de acordo com as condições gerais apresentadas nos itens abaixo:

4.1. Os serviços de **SCM** serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana, de acordo com as características do **PLANO DE SERVIÇO** escolhido pelo **CLIENTE**, através do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, que será realizada através de transmissão/recepção de sinal de RF (radiofrequência) ou através de fibra óptica, emitida por antena distribuidora da **CONTRATADA** e captada por antena e equipamento próprio, na sede do **CLIENTE**, ou por qualquer outro meio disponibilizado pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Único: O Centro de Atendimento Telefônico estará acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

4.2. O **CLIENTE** é o único responsável pela utilização inadequada do serviço, através de mensagens, aplicativos ou outros meios que possam ser considerados ilegais ou causar danos a terceiros, respondendo civil e criminalmente pelos seus atos, declarando ter pleno conhecimento dos princípios e procedimentos utilizados na rede Internet.

4.3. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por nenhum tipo de instalação ou fornecimento de componentes eletrônicos ou programas para o computador

do usuário, sendo apenas facultada a escolha da **CONTRATADA** para fornecer e instalar os equipamentos necessários para a prestação do serviço de **SCM**. As falhas em equipamentos de recepção do sinal ou do computador do **CLIENTE** não são de responsabilidade da **CONTRATADA** e a cessação da utilização não rescinde o presente contrato.

4.4. Fica expressamente estabelecido que todas as conseqüências vinculadas às responsabilidades civis, atinentes ao uso dos serviços objeto deste contrato, serão de responsabilidade do **CLIENTE**.

4.5. Em caso de solicitação de mudança de endereço do **CLIENTE** ou dos equipamentos instalados pela **CONTRATADA**, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e à disponibilidade de acesso no novo endereço.

Parágrafo primeiro: Em caso de impossibilidade técnica para instalação dos equipamentos de internet no endereço para o qual foi solicitada a mudança do serviço, este contrato estará automaticamente extinto sem quaisquer ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das partes.

Parágrafo segundo: Os custos de instalação, decorrente da mudança de endereço à pedido do **CLIENTE**, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual, são de inteira e exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE**.

5. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 DOS DIREITOS DA CONTRATADA

- 5.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- 5.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.2 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.2.1. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- 5.2.2. Apresentar à Anatel 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 Cliente, à área de cobertura e aos valores aferidos

pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

5.2.3. Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

5.2.4. Enviar ao **CLIENTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

5.2.5. 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;

5.2.6. Tornar disponíveis ao **CLIENTE** 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;

5.2.7. Tornar disponíveis ao **CLIENTE** 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 técnica comprovada;

5.2.8. Prestar esclarecimentos ao **CLIENTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

5.2.9. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **CLIENTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

5.2.10. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

5.2.11. Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

5.2.12. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;

5.2.13. Manter à disposição da Anatel e do Cliente 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 Cliente, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus

para o interessado.

5.2.14. Fornecer, ativar e manter acesso do ponto de instalação até seus clientes finais, sendo responsável pela configuração, supervisão e controle dos componentes envolvidos nos respectivos serviços contratados, observando as leis e normas técnicas relativas à prestação de serviços de **SCM**.

5.2.15. A **CONTRATADA** é a única responsável perante o **CLIENTE** e a **ANATEL**, pela exploração e execução dos serviços de **SCM**.

5.2.16. Como outorgada do Serviço de Comunicação Multimídia – **SCM**, a **CONTRATADA** fornecerá os sinais de radiofrequência respeitando as características estabelecidas em regulamentação da **ANATEL** (<http://www.anatel.gov.br>), cujo telefone da Central de Atendimento é 0800.33.2001, situada no SAUS Quadra 06 – Blocos E e H – CEP: 70070-940 e demais informações, inclusive legislação aplicáveis, serão encontradas em sua Biblioteca (<http://www.anatel.gov.br/BIBLIOTECA>).

5.2.17. Atender e responder aos questionamentos dos **CLIENTES** de **SCM** em no máximo 120 (Cento e Vinte) horas, à partir da abertura da Ocorrência (Ordem de Serviço), junto a **CONTRATADA**.

5.2.18. Informar quaisquer alterações nas condições de prestação dos serviços de Update e Upgrade.

5.2.19. A **CONTRATADA** disponibilizará uma Central de Atendimento ao **CLIENTE**, por meio do telefone **(49)3678-8599; (49)3678-8200 e 0800-643-0582** e ainda pelo site <http://www.nedel.inf.br>.

5.2.20. Garantir ao **CLIENTE** que não haverá tratamento discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço. Na hipótese de mudança de endereço do **CLIENTE**, o ponto de instalação, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e a disponibilidade por parte da **CONTRATADA**.

5.2.21. As despesas decorrentes da mudança de endereço são de responsabilidade do **CLIENTE**.

5.2.22. Havendo interrupção ou degradação do sistema, a **CONTRATADA** descontará da remuneração o valor proporcional ao número de horas ou fração superior à 60 (sessenta) minutos mensais, ressalvados os casos fortuitos e de força maior, modificação e manutenção do sistema, falhas na prestação de serviços, nas operadoras e fornecedores de serviços de rede de telecomunicações ou degradação do sistema se por culpa do **CLIENTE**.

5.2.22.1. Os parâmetros de qualidade dos serviços para a **CONTRATADA** são estabelecidos pelos artigos do Capítulo II do Título IV do Anexo da Resolução 272/2001 da ANATEL, conforme segue:

“CAPÍTULO II - Dos Parâmetros de Qualidade (Resolução 272/2001)

Art. 47. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - divulgação de informações aos seus **CLIENTES**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **CLIENTES**;

VI - número de reclamações contra a prestadora;

VII – 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.”

5.2.23. Manter os equipamentos de conexões livres e desembaraçados de quaisquer ônus.

5.2.24. Respeitar as disposições de Política de Privacidade na rede de Internet, sem prejuízo as disposições legais, seja civil, criminal ou consumeiristas.

6. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

6.1. DOS DIREITOS DO CLIENTE

6.1.1. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de

telecomunicações;

6.1.2. Receber suporte técnico, fazer configurações, manutenções dos equipamentos instalados de conexão, interconexão nos padrões, normas e resoluções da **ANATEL** para seus usuários de serviços de **SCM**.

6.1.3. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços a partir da purgação da mora ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

6.1.4. À substituição do seu código de acesso, quando necessário e previamente solicitado.

6.1.5. O recebimento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

6.1.6. Tratamento não discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço de **SCM**.

6.1.7. Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

6.1.8. À liberdade de escolha da Prestadora;

6.1.9. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

6.1.10. À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

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

6.1.12. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no [art. 70](#) do Regulamento SCM;

6.1.13. 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;

6.1.15. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

6.2. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

6.2.1. É expressamente proibido, invadir a privacidade da **CONTRATADA**, dos usuários/clientes, mesmo que de terceiros, fazer modificações nas configurações, nos arquivos, sem autorização da **CONTRATADA** ou do usuário/cliente, obrigando-se ainda a respeitar as disposições de Política de Privacidade na rede de Internet;

6.2.2. Manter a infra-estrutura necessária para a prestação do acesso dos serviços de **SCM**, devendo ser utilizados, exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, não sendo permitido utiliza-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros, sem previa autorização expressa da **CONTRATADA**;

6.2.3. Permitir acesso da **CONTRATADA** ou terceiros que esta indicar, a todas as dependências do **CLIENTE** onde estão instalados os equipamentos, caso necessite efetuar manutenções nos mesmos;

6.2.4. Manter sob sua responsabilidade, seguro o acesso fornecido pela **CONTRATADA**, respondendo pelas perdas e danos, morais e materiais que por ventura ocorrerem, sendo vedado disponibilizar, ceder, revender, emprestar, ou de qualquer forma permitir a terceiros o acesso a **CONTRATADA** através de seus dados de acesso, sem previa autorização expressa da **CONTRATADA**;

6.2.5. Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária, dentro dos padrões, normas e técnicas da **ANATEL** e da **CONTRATADA** para a correta instalação e funcionamento dos equipamentos;

6.2.6. Efetuar os pagamentos pelos serviços prestados, conforme disposições constantes no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**;

6.2.7. Utilizar adequadamente os serviços de **SCM**, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

6.2.8. Conectar a rede da **CONTRATADA** somente equipamentos e terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela **ANATEL** e da **CONTRATADA**;

6.2.9. À informação adequada sobre condições de prestação de serviço, em suas varias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

6.2.10. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação de serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

6.2.11. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**.

6.2.12. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

6.2.13. Preservar os bens da CONTRATADA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

6.2.14. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições do Regulamento SCM;

6.2.15 Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso;

6.2.16 Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

6.2.17. Levar ao conhecimento do Poder Público e da CONTRATADA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

6.2.18. indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção

6.2.19. Comunicar imediatamente à sua **CONTRATADA**:

- a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- c) qualquer alteração das informações cadastrais.

7. DOS PREÇOS, FORMAS E CONDIÇÕES DO PAGAMENTO.

7.1. Pelos serviços objeto do presente Contrato, o **CLIENTE** pagará a **CONTRATADA** os valores pactuados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** constante no site <http://www.nedel.inf.br>, onde constarão a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e a data de vencimento.

7.1.1. A CONTRATADA poderá rever os valores descritos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, reduzindo ou majorando, todavia, no caso de reajuste, este poderá ocorrer a cada 12 meses, conforme dispõe o art. 65 da Resolução 632 da ANATEL, devendo ainda, comunicar tal fato ao **CLIENTE** 30 dias antes de sua vigência, pelo site <http://www.nedel.inf.br>;

7.1.2. Poderá a **CONTRATADA**, independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual;

7.1.4. O início do faturamento dos serviços contratados dar-se-á a partir da data de sua ativação, constante no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

7.2. Os valores de instalação ou auto-instalação serão cobrados juntamente com a primeira parcela dos serviços prestados.

7.3. As mensalidades terão vencimento na data escolhida pelo **CLIENTE**, dentre as 06 (seis) datas ofertada pela prestadora, a iniciar no mês subsequente à assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

7.4. O não pagamento das mensalidades em dia sujeitará ao **CLIENTE** as seguintes sanções, independente de notificação ou interpelação extrajudicial ou judicial:

7.4.1. Juros de mora de R\$ 1% (um por cento) ao mês de atraso sobre o valor do débito, calculado desde o dia seguinte ao do vencimento até o efetivo pagamento, cobrado de uma só vez;

7.4.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescido de compensações financeiras devidas a partir do dia do vencimento até a data do efetivo pagamento, cobrado de uma só vez;

7.4.3. O restabelecimento dos serviços de **SCM** para o **CLIENTE** ficará condicionado ao pagamento das sanções estabelecidas nos **itens 7.4.1 e 7.4.2**.

7.4.2 e demais despesas que se derem com a suspensão dos serviços, sem prejuízo às disposições contratuais.

7.5. O não recebimento do boleto de cobrança pelo **CLIENTE** não isenta o mesmo do devido pagamento. Neste caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pela sua Central de Atendimento (49)3678-8599, (49)3678-8200 e 0800.643.0582, ou ainda pelo site (<http://www.nedel.inf.br>), para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores.

7.6. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **CLIENTE** à

CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplente, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

7.7. O **CLIENTE** 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 de alteração e/ou imposição de obrigação tributaria que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **CLIENTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

7.8. Na hipótese se ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela **CONTRATADA**, o **CLIENTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

8. DA MANUTENÇÃO E RESOLUÇÃO DO PROBLEMA

8.1. As informações solicitadas pelo **CLIENTE** devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

8.2. As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

8.3. **A CONTRATADA** garantirá os seguintes índices mínimos de desempenho, medidos mensalmente:

a) 95 % do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção.

b) 80% da velocidade contratada, expressa em kilobits por segundo.

8.4. A garantia acima está sujeita a configuração mínima do computador do **CLIENTE**. Caso este não atenda aos requisitos mínimos de configuração estabelecidos, a **CONTRATADA** não será responsável por garantir os índices de qualidade descritos no item 8.3 deste contrato. A medição da velocidade será efetuada sempre dentro da rede da **CONTRATADA** e será medida no período de 30 (trinta) segundos de comunicação, em razão do tráfego de dados pela internet ser variável, com picos de movimentos, é necessário, para a melhor verificação da

velocidade, que a comunicação fique estável, o que normalmente se dará no período acima indicado.

8.5. A **CONTRATADA** não garante a velocidade e qualidade de transferência de dados na internet efetuada fora de sua rede, uma vez que a internet é uma complexa rede de sistema interligada, os quais se encontram fora do controle da **CONTRATADA**.

8.6. As velocidades máximas de download e upload do plano escolhido são garantidas apenas para o acesso à rede da **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela diferença de velocidades decorrentes de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como:

- Hora de acesso;
- Congestionamento (qualidade de pessoas acessando o site destino);
- Lentidão na rede (site) de terceiros;
- entre outros.

8.7. Para todas as interrupções nos acessos que ultrapassem os níveis acima estabelecidos e decorrerem de causas comprovadamente atribuíveis à **CONTRATADA**, poderão ser concedidos descontos aplicados ao valor mensal da prestação subsequente.

8.8. O serviço de suporte e assistência técnica/manutenção a ser prestado pela **CONTRATADA** é somente o objetivo de auxiliar o **CLIENTE** na solução de problemas relacionados à:

- a) problemas, configurações e dúvidas referentes ao serviço contratado (Ex.: acesso a internet do navegador e do correio eletrônico): e
- b) dados do cadastro e do serviço contratado do **CONTRATANTE**:

8.9. A conduta do **CONTRATANTE** com os atendentes do suporte, assistência técnica, departamento financeiro, comercial, administrativo ou por empresa terceirizada da **CONTRATADA** não deverá ser ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

8.10. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte e assistência técnica e outros serviços eventuais que se

refiram ao equipamento do **CLIENTE** ou que for indiretamente de meios utilizados por terceiros fornecedores.

8.11. Fica a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CLIENTE** com o software utilizado a disponibilização do serviço contratado.

9. DA CONTESTAÇÃO

9.1. O **CLIENTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **CONTRATADA** valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida.

9.1.1. A **CONTRATADA** deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observado o disposto no caput do art. 76 da Resolução 632 da Anatel.

9.1.2. O valor contestado terá sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao **CLIENTE**, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**.

9.1.3. A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos no Capítulo VI do Título V da Resolução 632 da Anatel até que o **CONTRATANTE** seja notificado da resposta da **CONTRATADA** à sua contestação.

9.1.4. A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a **CONTRATADA** à devolução automática, na forma do art. 85 da Resolução 632 da Anatel, do valor questionado.

9.1.4.1. Se, após o prazo previsto no caput, a **CONTRATADA** constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao **CLIENTE**, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos.

10. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1 PELO CLIENTE

10.1.1 A **CONTRATANTE** poderá requerer a **CONTRATADA** à suspensão dos serviços 01 (uma) vez a cada período de 12 (doze) meses de vigência contratual. O prazo mínimo de suspensão é de 30 (trinta) dias, e o prazo máximo de suspensão corresponde a 04 (quatro) meses.

10.2 PELA CONTRATADA

10.2.1 Sem prejuízo do disposto nesta cláusula, sendo o atraso do pagamento superior a 15 (dez) dias da notificação de existência de débito vencido, o **CONTRATANTE** pode ter suspenso parcialmente o serviço, através da redução da velocidade contratada.

10.2.2 Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o **CONTRATANTE** poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

10.2.3 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

10.2.4. O **CLIENTE** que permanecer inadimplente por um período superior a 60 (sessenta) dias poderá ter seu cadastro de **CLIENTE** cancelado, mediante prévio aviso ou notificação. O **CLIENTE** terá ainda sua conta de e-mail cancelada, perdendo as mensagens, eventualmente armazenadas na base de dados da **CONTRATADA**; podendo ser considerado rescindido o presente contrato. Nessa hipótese, o **CLIENTE** fica sujeito às cominações decorrentes do seu inadimplemento,

10.2.5. O **CLIENTE** autoriza a inserção de seu nome em cadastros de órgão de proteção ao crédito, em caso de atraso no pagamento na fatura.

10.2.6. O serviço será restabelecido ao **CONTRATANTE** condicionado ao pagamento de todas as quantias em atraso, juros, multas, encargos e despesas de cobrança, no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, após a confirmação da liquidação dos débitos.

Paragrafo Único: Caso o item 6.2.2 não seja observado pelo **CLIENTE**, a **CONTRATADA** poderá a qualquer momento rescindir o contrato de Prestação do Serviço de **SCM**, sendo emitido para tanto um laudo de inviabilidade técnica, com antecedência mínima de 15 dias, para

esclarecer os motivos do cancelamento.

11. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO DO CONTRATO

11.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, a contar da data de assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sendo renovado automática e sucessivamente, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias anterior ao seu término.

11.2. A **CONTRATADA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **CLIENTE** nociva aos outros **CLIENTES** ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CLIENTE**, respondendo o **CLIENTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

11.3. A rescisão deste Contrato por culpa do **CLIENTE** não o desobrigará do pagamento das penalidades previstas em Lei e neste instrumento, bem como dos valores devidos à **CONTRATADA** em função do serviço objeto do presente Contrato.

11.4. O presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo a multa, nas seguintes hipóteses;

11.4.1. Se qualquer uma das partes deixarem de cumprir as disposições contratuais, de forma a impedir a continuidade da prestação dos serviços de **SCM**;

11.4.2. Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não caracterize expressamente obrigações decorrentes deste contrato, mas que o afete ou que esteja de qualquer forma vinculado, prejudique ou impeça a prestação de serviços de **SCM**;

11.4.3. Se de qualquer forma por ação ou omissão, o **CLIENTE** comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, descumprindo as cláusulas do presente contrato bem como as regulamentações da **ANATEL**;

11.4.4 Por determinação legal ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou por pedido ou decretação de

concordata ou falência da **CONTRATADA** ou do **CLIENTE**.

11.4.5 Por morte no caso de o **ASSINANTE** ser pessoa natural e por falência ou dissolução se o **ASSINANTE** for pessoa jurídica;

11.4.6 Pela **PRESTADORA** de pleno direito no caso de extinção de sua autorização para prestação do SCM;

11.4.7 Pelo **ASSINANTE** a qualquer tempo mediante comunicação escrita à **PRESTADORA**;

11.4.8 Pela **PRESTADORA** depois de transcorridos 30 dias da suspensão total dos serviços.

11.5. Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam a total liquidação dos débitos e pendências existentes, inclusive ao pagamento do valor integral da instalação, caso não tenha sido totalmente paga, ou seja, a rescisão do presente contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução.

12. DAS MODIFICAÇÕES

12.1. O presente contrato poderá ser modificado ou suplementado por mútuo acordo entre as partes, mediante alteração contratual por meio de Termo Aditivo, que fará parte integrante deste instrumento para todos os efeitos legais e que deverá ser assinado pelas partes.

13. QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA (AUTORIZADA)

13.1. A **CONTRATADA** é empresa autorizada pela **ANATEL** para prestar o serviço de **SCM (Serviço de Comunicação Multimídia)** através do **TERMO DE AUTORIZAÇÃO** n. **1.543/2009**, e **Processo ANATEL** n. **53500.027006/2008**, devidamente registro no Diário Oficial da União (DOU).

13.2. O telefone da Central de Atendimento da **CONTRATADA** é (49)3678–8599, (49)3678-8200 ou **0800-643-0582**, e seu endereço eletrônico é (<http://www.nedel.inf.br>), onde estão as demais informações sobre o serviço. O endereço da **AUTORIZADA** é: Rua Padre João Rick, 89, Sala 02, Centro, Itapiranga/SC, CEP: 89896-000.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. O presente contrato entrará em vigor a partir da data de assinatura ou aceitação eletrônica do termo de contratação e/ou a aceitação tácita do serviço

contratado, feito pelo **CLIENTE**, e se optar por algum benefício possui vigência mínima de 12 meses, estabelecida no “Contrato de Permanência” anexo ao “Termo de Contratação” sendo que em caso de cancelamento, será cobrada multa proporcional conforme estipulado no Contrato de Permanência.

14.2. Se no serviço contratado não existir prazo de fidelidade ajustado entre as partes através do “Contrato de Permanência”, o termo de Contratação firmado entre a **CONTRATADA** e o **CLIENTE**, poderá ser rescindido a qualquer tempo, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo:

14.3 Sendo a rescisão do contrato motivada pelo **CLIENTE**, deverá ler atentamente o protocolo de cancelamento inclusive quanto ao seu prazo de validade, efetuando o pagamento dos valores vencidos, para efetivar o cancelamento.

14.4. Os casos fortuitos e de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro, especialmente em caso de problemas na obtenção de autorizações de Prefeituras e condomínios necessárias para a instalação e/ou prestação dos serviços, que impeçam, temporariamente ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer dessas obrigações, bem como condições e interferências climáticas, no caso de serviços prestados com utilização de radiofrequência.

14.5. A regulamentação pertinente aos serviços prestados pela **CONTRATADA** encontra-se disponível, na íntegra, no *site* da **ANATEL**: <http://www.anatel.gov.br>, no ícone “biblioteca”. A sede regional da **ANATEL** está no endereço: Rua Vicente Machado, 720, Batel, Curitiba-Pr, CEP: 80.420-011. Central de Atendimento **ANATEL 133**.

14.6. As partes acordam desde já que a contratação ora ajustada pode ser efetuada mediante simples solicitação telefônica/verbal, quando a **CONTRATADA** informará ao **CLIENTE** sobre os termos e condições do contrato.

14.7. Quando a contratação for realizada verbalmente, por telefone, a não manifestação do **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias contados da data de instalação do(s) serviço(s) ora contratado(s), será interpretada como concordância e aceitação de todos os termos e condições deste Contrato, por parte do **CLIENTE**.

14.8. Em caso de interrupção na utilização do serviço, por ato ou fato atribuível ao **CLIENTE**, o mesmo deverá entrar em contato com a **CONTRATADA** e solicitar suporte técnico, que será prestado preferencialmente e gratuitamente por telefone. Caso haja necessidade de agendar uma visita técnica, esta será marcada para até 72 horas a partir da solicitação de reparo/manutenção e os custos ou

tarifas incidentes serão comunicadas ao **CLIENTE** após a visita técnica.

14.9. O gerenciamento e configuração da rede de acesso será responsabilidade da **CONTRATADA**, que utilizará sempre os critérios de estabilidade, segurança e isonomia no fornecimento dos serviços e recursos da rede para o **CLIENTE**.

15. DO COMODATO

15.1. Será disponibilizado em regime de comodato, os equipamentos necessários (de propriedade da **CONTRATADA**), constantes no “Termo de contratação”, ao **CLIENTE**, para que seja possível a interligação entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA** através de ondas de rádio, fibra ótica, ou quaisquer outros meios de telecomunicações aprovados pela ANATEL.

15.2. Como a prestação do serviço depende da perfeita manutenção dos equipamentos referidos no item 15.1 e constantes no “Termo de Contratação”, o **CLIENTE** deve permitir o acesso dos técnicos da **CONTRATADA** às instalações onde tais equipamentos estejam fixados, para que possam não só providenciar as manutenções periódicas exigidas, como também realizarem consertos necessários ao satisfatório funcionamento do serviço disponibilizado pela **CONTRATADA**.

15.3. O não cumprimento ao estipulado no item 15.2 tem como consequência a não exigibilidade, por parte da **ASSINANTE**, qualquer aspecto relativo à qualidade do serviço, ou do serviço prestado em si mesmo, já que é imperiosa a manutenção adequada dos equipamentos para a continuidade da prestação do serviço.

16. DO FORO

16.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Itapiranga/SC, para todas as ações e feitos judiciais decorrentes deste contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Itapiranga – SC., 01 de Outubro de 2014.

Informática Itapiranga Ltda – EPP
Henrique Nedel
Sócio/Administrador