



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

CONTRATO Nº 000.001/2011

### Capítulo I

#### Das Partes, da Adesão e da Anuência

**Art. 1** – São partes deste contrato a **CONTATO INTERNET LTDA EPP**, empresa com sede na Rua Antônio Bertoncini nº 515 – Sala 02, bairro Cidade Alta, Araranguá/SC, inscrita no CNPJ de nº 07.562.175/0001-31, ora denominada **PRESTADORA**, representada pela proprietária diretora **MARLISE DE SOUZA PEREIRA BERTONCINI**, CPF nº 578.714.349-34, RG 15/R-1975050, na qualidade de prestadora do **Serviço de Comunicação Multimídia - SCM**, devidamente autorizada pela **ANATEL** por meio do Ato nº. 58534 de 23/05/2006, e publicada no Diário Oficial da União em 26 de Maio de 2006 e por outro lado, pela pessoa física ou jurídica denominada de **ASSINANTE**, que se encontra devidamente qualificada na **ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO** e/ou **TERMO DE ADESÃO**, ou ainda no banco de dados da **PRESTADORA**.

**Art. 2** – A adesão ao **CONTRATO** poderá ser realizada pelo **ASSINANTE** através de vendedores, via internet, de feiras ou eventos em que a **PRESTADORA** esteja presente ou por contato através do telefone da **PRESTADORA**.

**Art. 3** – O presente contrato encontra-se devidamente registrado em cartório competente, além de ser encaminhada uma cópia para o **ASSINANTE** através de correio eletrônico, como também se encontra disponível no endereço eletrônico da **PRESTADORA**, [www.contato.net/contrato](http://www.contato.net/contrato).

**Art. 4** – Dá-se por anuência do **ASSINANTE** ao presente contrato e/ou **TERMO ADITIVO**, a assinatura do mesmo no contrato, pela anuência expressa de modo verbal ao telefone, pela sua assinatura na **Ordem de Serviço de Instalação**, pelo pagamento da taxa de instalação, pelo pagamento da primeira mensalidade ou também pela utilização do serviço pelo **ASSINANTE**, por mais de 7(sete) dias contado da data de instalação.

### Capítulo II

#### Do Objeto e da Infra-Estrutura mínima necessária

**Art. 5** – A **PRESTADORA** colocará a disposição do **ASSINANTE**, o serviço de transporte e oferta de transmissão, emissão e recepção de dados multimídia em banda larga, ou seja, **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**.

**Art. 6** – A escolha do pacote de **SCM** e a faixa de velocidade nominal de acesso **SCM** selecionada poderá ser a qualquer tempo alterado pelo **ASSINANTE**, por outro pacote ou faixa de velocidade de sua escolha desde que disponível pela **PRESTADORA** à época da substituição. Neste caso, ficará o **ASSINANTE** responsável pelo pagamento da taxa de serviço que vier ser necessária pela troca da mesma, de acordo com a tabela de preços vigente à época, adequando-se ainda, o preço da mensalidade respectiva.



05 SET. 2011



**Art. 7** – Os serviços de provimento de acesso à internet, tais como autenticação, controle de acesso, e outros, são serviços tipificados como “**Serviço de Valor Adicionado**” (SVA), que não se confundem com quaisquer modalidades do “**Serviço de Comunicação Multimídia**” (SCM), porém um depende do outro.

**Art. 8** – As características e informações técnicas do serviço por hora contratado estarão bem especificadas e definidas na **Ordem de Serviço de Instalação** e/ou no **TERMO ADITIVO**, nos quais constará **taxa nominal máxima de download e upload**, plano contratado e outras especificações técnicas necessárias.

**§1** – A alteração do serviço contratado poderá ser feita, mediante a avaliação e disponibilidade técnica a ser avaliada pela **PRESTADORA**, podendo ser realizada de forma gratuita ou onerosa, caso haja menção no **TERMO ADITIVO**.

**§2** – A velocidade nominal contratada refere-se a velocidade máxima ofertada dentro da rede da **PRESTADORA**. A mesma garante o mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) da velocidade nominal contratada, também dentro de sua rede. Por características intrínsecas à rede mundial de computadores, não há garantias quando os dados forem originados em rede de terceiros.

**§3** – A oferta contratada pelo **ASSINANTE** corresponde a taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como o Ethernet, TCP/IP e outros, como também os que venham a ser utilizados pelas aplicações do **ASSINANTE**.

**Art. 9** – A **PRESTADORA** utilizará todos os meios possíveis e necessários para atingir a velocidade contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões do mercado, 24h (vinte e quatro horas) e 7(sete) dias por semana, entretanto, o **ASSINANTE** entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento(computador) por ele utilizado, do serviço que o mesmo está utilizando na Internet, como outros fatores obstatente ao controle da **PRESTADORA**.

**§Único** – O **ASSINANTE** entende e concorda que o serviço poderá estar eventualmente indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), como também por fatores externos a **PRESTADORA**. Entende-se também por fator externo, eventual interrupção do serviço causada pelo **ASSINANTE**.

**Art. 10** - Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da **PRESTADORA** ou, eventualmente se necessário, por redes contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

**Art. 11** - Para a utilização do serviço, o **ASSINANTE** deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias, como também um computador com placa de rede padrão 10/100 ou superior.

**§Único** - É do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço pela **PRESTADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido. E caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **PRESTADORA** não garantirá o padrão de qualidade e a performance adequada.

**Art. 12** – A **PRESTADORA** instalará o acesso ora contratado no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, no qual o mesmo se compromete a disponibilizar local próprio, protegido, com energia elétrica e demais recursos para que se possa efetuar a correta instalação do equipamento.



05 SET. 2011



**§Único** – Na hipótese de cessarem as condições para operacionalização do serviço, que não possam ser superadas com os recursos disponíveis pela **PRESTADORA**, este contrato poderá ser cancelado sem nenhum ônus para ambas as partes, salvo se por conduta exclusiva do **ASSINANTE**.

**Art. 13** – É de responsabilidade do **ASSINANTE** providenciar todas as obras necessárias, e adequações das condições físicas do imóvel para instalação do **SCM**, arcando com todos os custos dela decorrentes, cabendo ao **ASSINANTE**, outrossim, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

**§Único** – Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **ASSINANTE** para acesso à internet devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

**Art. 14** – O **ASSINANTE**, após a quitação do preço da adesão e estando em dia com as mensalidades, terá a faculdade de solicitar, por escrito, a alteração de endereço de funcionamento do **SCM**, para outro endereço na mesma cidade, ou em outra cidade, desde que haja possibilidade técnica de instalação, especialmente de disponibilidade do serviço no novo endereço indicado pelo **ASSINANTE**, onde se promoverá a nova instalação do sistema, respeitada as características de planos **SCM** disponíveis, além dos prazos de instalação então fixados pela **PRESTADORA**, mediante o pagamento da taxa de serviço vigente na data do pedido de transferência.

#### Dos equipamentos necessários a prestação do serviço

**Art. 15** – As instalações dos equipamentos necessários à utilização deverão ser feitas pela **PRESTADORA** ou por **terceiro devidamente credenciado** pela **PRESTADORA**.

**Art. 16** – Opcionalmente, poderá ser realizada, mediante solicitação do **ASSINANTE**, a instalação de placa de rede Ethernet e/ou outros equipamentos. O **ASSINANTE** arcará com custo dos equipamentos e da instalação de acordo com a tabela vigente a época.

**Art. 17** – Caso a instalação da placa de rede Ethernet ou qualquer outro equipamento ou software no computador do **ASSINANTE**, seja executada por pessoas não credenciadas ou não indicada pela **PRESTADORA**, esta não se responsabiliza por qualquer falha decorrente da execução do serviço. Nesta hipótese, o **ASSINANTE** arcará exclusivamente com os custos relativos aos ajustes que se mostrem necessários.

**Art. 18** – Durante a instalação e configuração do serviço, o **ASSINANTE** deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá por sua conta e responsabilidade providenciar se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a **PRESTADORA** não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas daí decorrentes.

**Art. 19** – Os equipamentos que possibilitam o acesso à internet banda larga, na qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados, serão cedidos ao **ASSINANTE** através da **PRESTADORA**, pelo regime de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, o que será feito nos moldes da legislação do **Código Civil Brasileiro**.



05 SET. 2011



**§Único** – Os equipamentos cedidos ao **ASSINANTE** estarão indicados no **TERMO DE ADESÃO SCM e SVA**, como também o seu valor comercial na época vigente.

**Art. 20** – Optando o **ASSINANTE** pela locação dos equipamentos junto a **PRESTADORA**, esta se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela **PRESTADORA**, cobrados na mesma fatura do serviço ora contratado.

**Art. 21** – Sendo a **PRESTADORA** a legítima proprietária dos equipamentos objetos da **LOCAÇÃO** ou **COMODATO**, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver a **PRESTADORA** os equipamentos, no mesmo estado em que os recebeu quando no momento da contratação, sob pena de não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época da instalação.

**Art. 22** – É vedado ao **ASSINANTE** remover os equipamentos do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao **ASSINANTE** qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim considerando-se tal ocorrência como **falta grave** e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita somente por empregados da **PRESTADORA** ou por terceiros autorizados pela mesma.

**Art. 23** – Em casos de danos ao equipamento em decorrência de manutenção indevida, o **ASSINANTE**, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida.

**Art. 24** – Em casos de dano, perda, roubo ou furto dos equipamentos, o **ASSINANTE**, além de arcar com os custos de reposição, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação.

**§Único** – A cobrança pela **PRESTADORA** será através de emissão de boleto bancário único, com vencimento de 30(trinta) dias após a realização da substituição do equipamento ou o seu conserto, observando os juros e mora legal, caso o **ASSINANTE** não venha a quitar esse boleto na data prevista do vencimento, como também a possibilidade da **PRESTADORA** incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos de proteção ao crédito na forma em que lei prevê.

**Art. 25** – O **ASSINANTE** não poderá emprestar, ceder, sublocar, vender total ou parcialmente, o equipamento sem a expressa anuência, por escrito, da **PRESTADORA**, e se o fizer estará sujeito a penalidades civil e penal cabíveis.

### Capítulo III Do Uso e da Manutenção

**Art. 26** – O uso limita-se somente ao **ASSINANTE** em conformidade com o plano por ele optado, sendo terminantemente **vedado a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal**, exceto por expressa autorização por escrito da **PRESTADORA**, responsabilizando o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento destes artigos.

**Art. 27** – Os equipamentos colocados à disposição do **ASSINANTE**, são somente para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibido sua **comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros**, sob pena de



05 SET. 2011

Lisa de Souza Bettioli  
Advogada

rescisão contratual e aplicação da multa de 10.000,00 (Dez mil reais), além de incorrer no crime previsto no artigo 183 da Lei Geral de Telecomunicações conforme transcrita:

*“LEI Nº 9.472/97. Art. 183. Desenvolver clandestinamente atividades de telecomunicação:*

*Pena - detenção de dois a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).*

*Parágrafo único. Incorre na mesma pena quem, direta ou indiretamente, concorrer para o crime.”*

**Art. 28 - A PRESTADORA** se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e/ou prejuízos de qualquer natureza, que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos, raios e descargas elétricas, ou qualquer outro evento que possa produzir alterações ou danos ao sistema físico e ou eletrônicos dos equipamentos do **ASSINANTE**. De regra geral a **PRESTADORA** prestara suporte gratuito ao **ASSINANTE**, reservando-se, no entanto, ao direito de cobrar taxas por serviços adicionais.

**Art. 29** – Com exceção de permissão expressa no **TERMO ADITIVO** é proibido ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de **Serviço de Comunicação Multimídia – SCM**, contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do **ASSINANTE** de ressarcir a **PRESTADORA** os serviços não tarifados, como também as perdas e danos e os lucros cessantes.

**Art. 30** – O **ASSINANTE** que optar por suspender seu acesso de forma temporária, terá o prazo de 30 dias contado de sua comunicação de suspensão para reativar seu plano. Caso o mesmo não reative o seu plano poderá a **PRESTADORA** realizar a remoção dos equipamentos que estavam a disposição do **ASSINANTE**.

**§Único** – Será devido a cobrança de taxa de reativação do plano, na qual deverá ser informado na época da suspensão.

**Art. 31** – O **ASSINANTE** não poderá fazer em nenhuma hipótese o uso de softwares proibidos (sniffers, trojans, e similares), o que ocasionará na imediata suspensão dos serviços e possível rescisão contratual, não desobrigando o **ASSINANTE** do pagamento de eventuais multas e encargos legais, previstos neste instrumento ou em **TERMO ADITIVO**.

**Art. 32** – O **ASSINANTE** não poderá ofertar a terceiros através do serviço obtido por este contrato, servidores de e-mail, FTP, VPN, HTTP, TELNET, e outros, sem o expresse consentimento da **PRESTADORA**, que deverá constar no **TERMO ADITIVO**. A **PRESTADORA** se reserva ao direito de rescindir este contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento caso seja identificado qualquer das práticas acima relacionadas ou, ainda, qualquer prática nociva à rede de serviços da **PRESTADORA**, seja ela voluntária ou involuntária.

**Art. 33** – Os serviços de assistência técnica, manutenção e instalação serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por empresa por ela autorizada, ficando expressamente vedado ao **ASSINANTE**:

I - Proceder qualquer alteração na rede interna de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);



05 SET. 2011

*Lisa de Souza Bettioli*  
Escrivente

II - Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede interna, ou qualquer outro equipamento que a componha, e que influencie diretamente na estrutura ou equipamentos fornecidos pela **PRESTADORA** para provimento do **SCM**;

III - Acoplar equipamento ao sistema de conexão do **SCM** que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**;

§1 – A **PRESTADORA** está autorizada a efetuar, periodicamente, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento ideal;

§2 – Quando efetuada a solicitação de conserto pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica e/ou manutenção ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**.

§3 – A **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE** um serviço de suporte de forma gratuita, através do telefone 0800-647-1592, na qual o **ASSINANTE** poderá tirar suas dúvidas quanto ao serviço, como também informar quaisquer defeitos em seu acesso.

**Art. 34** – A **PRESTADORA** deverá em até 72h (setenta e duas horas), responder às solicitações do **ASSINANTE** de serviços, tirar dúvidas e demais informações necessárias ao bom funcionamento dos serviços contratados. Os prazos de resposta de atendimento podem ser alterados pelo **CONTRATO ADITIVO**.

**Art. 35** – A **PRESTADORA** terá garantido o acesso e trânsito, a qualquer tempo somente informando ao **ASSINANTE** da visita, nas dependências do **ASSINANTE** onde esteja instalado o sistema do **SCM**, como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do **SCM**. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a **PRESTADORA** poderá proceder a suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

**Art. 36** – Alguns equipamentos eletrônicos e instalações poderão ser cedidos (ou alugados) ao **ASSINANTE** pela **PRESTADORA**, a exclusivo critério desta, sempre em regime de **COMODATO**, caso venha a ser necessários à conexão de seu(s) aparelho(s) retransmissor(es) ao **SCM** contratado. O **ASSINANTE** ficará responsável pelos bens recebidos em **COMODATO**, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto e/ou extravio dos aludidos equipamentos.

§Único – O **ASSINANTE** será responsável pelos equipamentos instalados em regime de **comodato** ou **locação** descrito na Ordem de Serviço de Instalação, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de **fiel depositário**, pela guarda e integridade dos equipamentos instalados, na forma dos **artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro**.

#### Capítulo IV

#### Do Pagamento, da Forma e do Reajuste

**Art. 37** – Pelo direito de acesso ao **SCM** e da faixa de velocidade de acesso à internet em banda larga, o **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA**, o preço previamente ajustado, nas condições nela indicadas.

**Art. 38** – O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** a quantia referente à mensalidade estipulada na **Ordem de Serviço de Instalação e/ou no TERMO ADITIVO**. Os valores referentes à



05 SET. 2011



mensalidade são pré-estabelecidos, não sendo aceito qualquer outro valor que não constante na tabela de preços da **PRESTADORA**.

**§Único** – Do valor total da mensalidade estipulada, 25% (vinte e cinco por cento) corresponde ao **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** e o restante ao **Serviço de Valor Adicionado (SVA)**.

**Art. 39** – A mensalidade, decorrente da prestação da modalidade dos serviços contratados, será incluída na fatura emitida mensalmente pela **PRESTADORA**, sempre referente ao serviço prestado no mês anterior. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da ativação do serviço.

**Art. 40** – O **ASSINANTE** poderá optar por efetuar os pagamentos através de débito em conta corrente, sem qualquer ônus adicional, ou através de boleto bancário (documento de cobrança mensal), emitido pela **PRESTADORA** em estabelecimento bancário, prévia e expressamente por esta indicado, ou por outro meio autorizado pela **PRESTADORA**, arcando o **ASSINANTE** com os custos de emissão do documento de cobrança, os quais constarão da fatura mensal.

**Art. 41** – Quando disponível, e havendo sido feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (e-mail), o **ASSINANTE** deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

**Art. 42** – A **PRESTADORA** enviará os documentos de cobrança, por ela emitidos, para pagamento através de correio comum, por correio eletrônico (e-mail) ou fatura on line, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo **ASSINANTE**, sendo definido o método por opção da **PRESTADORA**, sendo utilizado preferencialmente o método via **correio eletrônico**.

**Art. 43** – O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o **ASSINANTE** de realizar o pagamento, dos valores por ele devidos, até o prazo de vencimento. Neste caso, o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a **PRESTADORA**, através da central de atendimento, pelo telefone (48) 35210400, onde será informado o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

**Art. 44** – Estará disponível para o **ASSINANTE**, na **Central do Assinante**, após o dia primeiro de cada mês, a 2ª via do boleto de cobrança para impressão e pagamento, para o caso de perda ou não recebimento da primeira via. Este serviço se dá de forma gratuita e através do endereço eletrônico [http://portal.contato.net/central\\_assinante](http://portal.contato.net/central_assinante), na área "2ª Via Boleto".

**Art. 45** – O **ASSINANTE** poderá optar entre duas datas de vencimento, dia 05 ou dia 10 do mês subsequente.

**Art. 46** – Quando oferecido pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos serviços, ou ainda a qualquer outro período acordado entre as partes.

**Art. 47** – A **PRESTADORA** conta com um serviço de aviso disponível em algumas regiões de sua área de cobertura, onde após o vencimento da fatura do mês anterior, de tempo em tempo será emitido um aviso em seu navegador, aviso este sem qualquer menção de débito em



05 SET. 2011

*Lisa de Souza Bettioli*  
Escrivente

aberto, apenas informando que seu acesso poderá ficar indisponível. Este serviço poderá a qualquer tempo, a pedido do **ASSINANTE** ser desativado sem prejuízo ou ônus do mesmo.

**Art. 48** – O atraso no pagamento ou o não-pagamento de qualquer das parcelas do preço da adesão e/ou mensalidades em seu respectivo vencimento acarretará a incidência de multa de 2% (dois por cento) e 1% (hum por cento) de juros de mora, valores estes praticados no mercado, calculados sobre o valor total atualizado do débito.

**§1** – A eventual tolerância da **PRESTADORA** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual.

**§2** – A alegação de não recebimento, pelo **ASSINANTE**, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

**Art. 49** – Em caso de **INADIMPLEMENTO**, pelo não pagamento de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade na data de seu respectivo vencimento, o **ASSINANTE** será considerado inadimplente, podendo a **PRESTADORA** neste caso, além da exigibilidade dos débitos:

I – Incluir o **ASSINANTE** nos órgãos de proteção ao crédito;

II – Pela **INTERRUPÇÃO IMEDIATA** do serviço até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos;

III – Pelo **DESLIGAMENTO** do ponto de conexão até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos, cabendo ainda ao **ASSINANTE** o pagamento da taxa de serviço vigente à época de seu religamento, na hipótese de liquidação do débito. Em qualquer das hipóteses, será facultado à **PRESTADORA** proceder à suspensão da prestação de serviços acessórios (assistência técnica, etc.) até efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso.

**§Único** – O prazo para o ingresso das informações do **ASSINANTE** nos órgãos de proteção ao crédito, será após ao 1º (primeiro) dia útil após o vencimento, conforme prevê a lei.

**Art. 50** – A **PRESTADORA** providenciará a solicitação de exclusão dos dados do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito, tão logo que tenha conhecimento da devida quitação, sem quaisquer ônus ao **ASSINANTE**.

**Art. 51** – O valor da mensalidade poderá ser reajustado anualmente, com base na variação IGPM, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

**§Único** – Igualmente, será lícito à **PRESTADORA** reajustar a mensalidade em decorrência de fatos ou circunstâncias imprevisíveis ou alheias à sua vontade, e que importem em variação de seus custos operacionais, de modo a tornar este contrato excessivamente oneroso ou que resultem em desequilíbrio contratual à **PRESTADORA**.

**Art. 52** – A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.



05 SET. 2011



### Do Prazo e da Rescisão

**Art. 53** – O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, salvo se houver algo disposto ao contrário em **CONTRATO ADITIVO**, a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema, ou da assinatura da **Ordem de Serviço De Instalação** referente a conclusão e ativação do serviço.

**Art. 54** – O presente contrato ficará rescindido de pleno direito, salvo disposição em contrário em **CONTRATO ADITIVO**:

I - A qualquer tempo, mediante comunicação por escrito à **PRESTADORA** com antecedência mínima de 30 dias, devendo cumprir integralmente com as obrigações estabelecidas neste contrato;

II – Em razão da suspensão do serviço do **ASSINANTE** inadimplente, hipótese em que o referido **ASSINANTE** não terá direito a restituição de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso;

III – O endereço indicado pelo **ASSINANTE** para a instalação do serviço em caso de mudança de endereço, não apresente as condições técnicas para prestação do **SCM**, não acarretando à **PRESTADORA** quaisquer outros ônus, ou multa contratual;

IV – Falta de autorização pelo síndico do condomínio, ou os demais condôminos, para a **INSTALAÇÃO** do referido sistema no endereço indicado, não acarretando à **PRESTADORA** quaisquer outros ônus adicionais;

V – Se o **ASSINANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **PRESTADORA**;

VI – 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 do **ASSINANTE**;

VII – Seja cancelada a autorização do **SCM** concedida à **PRESTADORA** pelo órgão Federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus;

VIII – Se o **ASSINANTE** utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a moral, ou ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da internet, tais como: invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade internet, tentar obter acesso ilegal a informações da **PRESTADORA** e/ou de terceiros, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail (spam e-mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não tenham consentimento expresso destes;

IX – Se o desrespeitar as leis de direitos autorais e de propriedade intelectual;

X – Caso fortuito ou força maior;

XI – Ao cessarem as condições técnicas de viabilização do **SCM** por parte da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**;

**Art. 55** – Em qualquer das hipóteses de rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá restituir à **PRESTADORA**, em sua sede, os equipamentos e bens que lhe haviam sido entregues em regime de comodato, no prazo máximo de 15 dias, contados da data da rescisão.

§1 – Caso não o faça, será o **ASSINANTE** constituído em mora, devendo responder pelos valores devidos pelos referidos bens, além da obrigação de pagar a mensalidade durante o tempo de atraso no cumprimento da obrigação prevista nesta cláusula.

§2 – A cobrança pela **PRESTADORA** em razão de descumprimento do **ASSINANTE** a **devolução do equipamento em regime de COMODATO** será emitida em boleto bancário único, com vencimento de 30(trinta) dias após a comunicação ou rescisão do **ASSINANTE** a **PRESTADORA**, observando os juros e mora legal, caso o **ASSINANTE** não venha a quitar esse boleto na data



05 SET. 2011



*Lisa de Souza Bettioli*  
Escrivente

prevista do vencimento, como também a possibilidade da **PRESTADORA** incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos de proteção ao crédito na forma em que lei prevê.

#### Capítulo IV Das Disposições Finais

**Art. 56** – A não utilização dos direitos e prerrogativas previstos neste contrato por qualquer das partes não importará em **NOVAÇÃO CONTRATUAL** ou **RENÚNCIA DE DIREITOS** nele estabelecidos, podendo a parte interessada, a qualquer tempo, e a seu critério exercê-los.

**Art. 57** – A **PRESTADORA** poderá ampliar, agregar outros serviços e introduzir modificações no presente contrato, mediante **registro em Cartório ou de Aditivo Contratual** e no sistema operacional, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado como recebido e aceito pelo **ASSINANTE** pela simples prática posterior de atos ou ocorrências de fatos configurativos de sua adesão ou permanência no **SCM**, sendo ainda aplicáveis, automaticamente, a todas as disposições deste contrato, todos os atos do poder concernente publicados na imprensa oficial e que digam respeito aos serviços ofertados no presente contrato.

**Art. 58** – O presente contrato obriga as partes e seus sucessores, os quais devem cumprir fiel e integralmente dos termos da avença, pelo prazo mínimo em que foi estabelecido, permanecendo em vigor, outrossim todas as cláusulas e obrigações firmada entre as partes, reservando-se ainda a **PRESTADORA** o direito de ceder e transferir a terceiros, total ou parcialmente, independentemente de notificação prévia, os direitos e obrigações assumidos através deste instrumento.

**Art. 59** – A **PRESTADORA** indica ao **ASSINANTE** o endereço da **Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL**, cuja sede encontra-se em Brasília-DF, SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940, cujo endereço eletrônico é [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), e o telefone da central de atendimento da Anatel – 0800.332001. A biblioteca da Anatel localiza-se na sede, em Brasília, no Bloco F - Térreo, onde o **ASSINANTE** poderá encontrar cópia do regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia.

#### Capítulo V Das Disposições Obrigatórias da ANATEL

**Art. 60** – Dispõem os artigos 48 ao 58 da Resolução N° 272 de 2001 da ANATEL que são as Obrigações da Prestadora:

*Art. 48. Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:*

*I - empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;*

*II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.*

*§ 1º A prestadora, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço.*

*§ 2º 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.*



05 SET. 2011



*Art. 49. Quando uma prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de SCM ou de prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.*

*Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da prestadora contratante.*

*Art. 50. É vedado à prestadora 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 assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.*

*Parágrafo único. A prestadora 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.*

*Art. 51. A prestadora deve manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.*

*Art. 52. A prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.*

*Art. 53. Face a reclamações e dúvidas dos assinantes a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.*

*Parágrafo único. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes assinantes poderá ser objeto de diligência da Anatel.*

*Art. 54. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.*

*§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.*

*§ 2º A interrupção ou degradação do serviço 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.*

*§ 3º A prestadora não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.*

*Art. 55. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as prestadoras de SCM têm a obrigação de:*



05 SET. 2011

*Lisa de Souza Bettioli*  
Escritora

- I - 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;
- II - tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- III - descontar do valor da assinatura o equivalente 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;
- IV - tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- V - prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- VI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- VII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;
- VIII - 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 à suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- IX - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;
- X - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

Art. 56. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições 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.

Art. 57. A prestadora observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A prestadora tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

Art. 58. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a 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 estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de



05 SET. 2011



*Lisa de Souza Bettioli*  
Escrevente

*Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.*

**Art. 61** – Dispõem os artigos 59 ao 60 da Resolução N° 272 de 2001 da ANATEL que são os Direitos e Deveres dos assinantes:

*Art. 59. O assinante do SCM têm direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:*

- I - de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;*
- II - à liberdade de escolha da prestadora;*
- III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;*
- IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;*
- V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;*
- VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;*
- VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;*
- VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;*
- IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;*
- X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;*
- XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;*
- XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;*
- XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;*
- XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;*
- XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam 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;*
- XVI - 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;*
- XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;*
- XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;*
- XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.*

*Art. 60. Constituem deveres dos assinantes:*

- I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;*
- II - preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;*
- III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;*



05 SET. 2011

*Lisa de Souza Bettioli*  
Escrivente

- IV - providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;*
- V - somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.*

**Art. 62** – Dispõem o artigo 47 da Resolução N° 272 de 2001 da ANATEL que são os Parâmetros de Qualidade:

*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 assinantes, 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 assinantes;*
- 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.*

#### Do Foro

**Art. 63** – As partes elegem o **FORO da Comarca de Araranguá, SC**, para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Araranguá, 01 de Setembro de 2011

**PRESTADORA**

MARLISE DE SOUZA PEREIRA BERTONCINI

OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E DE PESSOAS JURÍDICAS

Reg.  
N.º: 5 2 3 2 0

05 SET. 2011

**Estação de Santa Catarina**  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOC. E PESSOAS JURÍDICAS  
Daniela Araújo Marcelino - Oficial Registrador  
Caetano Lummetz, 167, Centro, Araranguá - SC, 88900-000 - 48 3324-7608 -  
cartoriodaniela\_a@terra.com.br

**Certidão de Registro de Títulos e Documentos**

Protocolo: 064814      Data: 06/09/2011  
Registro: 062320      Data: 06/09/2011      Livro: B 204      Folha: 116  
Apresentante: CONTATO INTERNET LTDA EPP  
Emolumentos: Registro: R\$43,40, Selo: R\$1,20 - Total: R\$44,60 - R\$ bilbo nº: 17181

Selo de Fiscalização: CFE35194

Doc. fé. Araranguá - 05 de setembro de 2011

Lisa de Souza Bettlioli - Escrevente

**OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E  
DOCUMENTOS E DE PESSOAS JURÍDICAS**  
Bel. Daniela Araújo Marcelino  
Oficial de Registros Públicos  
Rua Caetano Lummetz, 167 - Centro  
CEP 88900-000 - Araranguá - SC  
Fone. (48) 3524-7608

