



Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM

Como CONTRATADA, a empresa **PROSERV TELECOM TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS LTDA.**, com sede à Av. Coronel José Osório nº 625, Sala 2, Centro, Palmas, PR, inscrita no CNPJ nº 08.527.898/0001-62, doravante denominada simplesmente PRESTADORA, e como ASSINANTE, a pessoa identificada do **TERMO DE ADESÃO A PLANO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, que figura como anexo ao presente instrumento, sendo parte integrante deste, doravante denominada simplesmente ASSINANTE, resolvem em comum acordo, firmar o presente contrato, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1- Pelo presente instrumento, a PRESTADORA fornece ao ASSINANTE o serviço da interligação entre dois pontos distintos para transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, denominado e referido neste contrato apenas como SCM através de sua rede de dados digitais de banda larga.

§ 1º Entende-se por informação multimídia sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

§ 2º As condições da prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação serão definidos no **TERMO DE ADESÃO A PLANO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** documento vinculado a este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS DA PRESTADORA

2.1- Constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

I - Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,

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.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

3.1- Garantir a qualidade técnica de tráfego de dados entre os dois pontos.

3.2- É vedada à PRESTADORA condicionar a oferta do serviço 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.

3.3- 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 deve ser amplamente comunicada ao ASSINANTE que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo ASSINANTE.

3.4- A PRESTADORA deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo Único: A PRESTADORA deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

3.5- Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e instalação de infraestruturas.

3.6- Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a PRESTADORA:

I - 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;

II - tornar disponíveis ao 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;

III - tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;

IV - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

V - 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;

3.7- A PRESTADORA deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada; e os dados cadastrais assim como os Registros de Conexão do ASSINANTE pelo prazo mínimo de um ano.

3.8- Além do já dito acima a PRESTADORA, obriga-se a cumprir outros deveres constantes no Capítulo III do título IV do regulamento 632 da ANATEL (art.41 a 55).



Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS DO ASSINANTE

4.1- O ASSINANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

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

II - à liberdade de escolha da PRESTADORA;

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

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

V - à inviolabilidade e ao sigilo 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 - 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;

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres aqui descritos;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;

XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela PRESTADORA;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações 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; e,

XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da PRESTADORA, em até dez dias.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

5.1- Sem exclusão dos previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os assinantes do SCM, constituem deveres do ASSINANTE:

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 contrato;

IV - providenciar local adequado e infraestrutura 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;

VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da PRESTADORA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,

VII - indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

CLÁUSULA SEXTA- REMUNERAÇÃO

6.1- O pagamento pela utilização do serviço será realizado mensalmente pelo valor estabelecido no **TERMO DE ADESÃO AO PLANO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, incluindo tributos e demais encargos, conforme legislação em vigor.

§ 1º A leitura mensal da prestação do serviço será feita de forma antecipada e integral, e terá início no dia de vencimento da fatura até o mesmo dia do mês subsequente, ressalvando a primeira mensalidade que poderá ser calculada *pro-rata tempore* do dia da ativação.

§ 2º O pagamento será feito exclusivamente na rede bancária nacional, obedecendo os critérios da compensação bancária.

§ 3º A PRESTADORA poderá autorizar o a pagamento diretamente a ela ou a pessoas autorizadas.

6.2- O valor estabelecido será reajustando pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M) em periodicidade de 12 meses a partir da data desta contratação. A periodicidade de reajuste poderá sofrer alterações caso a lei venha regulamentar a matéria de modo diverso.

6.3- 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.

6.4- O não pagamento da fatura em seu vencimento, indicado do **TERMO DE ADESÃO AO PLANO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, sujeita o ASSINANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às sanções descritas nos itens abaixo.

6.4.1- Suspensão parcial da prestação dos serviços objetos deste contrato, após 15 (quinze) dias da data de vencimento mediante prévia notificação.



Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM

Parágrafo Único: A suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada.

6.4.2- Cancelamento da prestação dos serviços objetos deste contrato, após 30 (trinta) dias da data do início da suspensão parcial impondo a rescisão do presente contrato, devendo o ASSINANTE arcar com todas as penalidades aqui descritas caso houver.

Parágrafo Único: A rescisão contratual poderá ser suspensa a exclusivo critério da PRESTADORA em comum acordo com o ASSINANTE.

6.4.3- Juros de mora de 1% (um por cento) por mês de atraso sobre o valor total do débito, calculado desde o dia seguinte ao do vencimento até data do efetivo pagamento, cobrado de uma só vez.

6.4.4- Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, calculado sobre o valor da conta e acrescido de atualização financeira descrita na cláusula seguinte, devida a partir do dia seguinte ao do vencimento, cobrada de uma só vez, até a data do efetivo pagamento.

6.4.5- Atualização dos valores em atraso pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), ou por critérios de periodicidade e escolha de índice que venham a ser definidos pelo Governo Federal, até a data da efetiva liquidação do débito.

6.5- O restabelecimento da normalidade da prestação dos serviços para o ASSINANTE será feito no próximo dia útil do pagamento, até as 12:00 horas, salvo em caso de rescisão contratual descrito na cláusula 6.4.2.

Parágrafo Único: O ASSINANTE é ciente que o pagamento na rede bancária ou seus correspondentes autorizados é em dias úteis de segunda-feira a sexta-feira.

CLÁUSULA SÉTIMA- CONTATOS E ENDEREÇOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO DO ASSINANTE

7.1 – O contato para solicitações, reclamações, sugestões e demais interações que o ASSINANTE precise com a PRESTADORA, poderão ser feitos:

- por correspondência no endereço: Avenida Coronel José Osório, 625, Centro, cidade de Palmas, PR, CEP 85.555-000,
- por endereço eletrônico: <http://www.proservtelecom.com.br> na seção INSTITUCIONAL/FALE CONOSCO;
- por telefone: (46) 3263-2121 e (49) 3344-2010.

7.1.1- O horário de atendimento é das 08:30 as 18:00 horas nos dias úteis de segunda a sexta e nos sábados das 08:30 as 12:00 horas.

7.2- O telefone da Central de atendimento da ANATEL é 1331 e 1332.

7.3- Endereço eletrônico da Agência Nacional das Telecomunicações – Anatel: www.anatel.gov.br. O Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia pode ser consultado na seção BIBLIOTECA, por meio da consulta da Resolução 614/2013.

CLÁUSULA OITAVA- DOS PRAZOS DE INSTALAÇÃO E REPARO E CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS.

8.1- Os prazos de instalação serão definidos pela demanda momentânea e complexidade do local que poderá ser de 24 horas tendo um limite até 30 dias corridos.

8.2- Os prazos de atendimento e reparo após instalação são até de 48 horas úteis contados a partir do recebimento da solicitação do ASSINANTE pela PRESTADORA.

8.3- O ASSINANTE, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à PRESTADORA valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida e poderá ser feito por qualquer canal de atendimento descrito na cláusula 7.1.

CLÁUSULA NONA – VIGÊNCIA

9.1- O prazo da presente é de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do **TERMO DE ADESÃO AO PLANO DE SERVIÇOS**, prorrogável por iguais períodos automaticamente.

9.2- Caso a PRESTADORA ofereça um benefício ao ASSINANTE, as partes poderão firmar Contrato de Permanência redigido juntamente no **TERMO DE ADESÃO A PLANO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** que será vinculado a este instrumento o qual definirá o prazo de permanência e eventuais penalidades em caso de rescisão antecipada e demais condições.

CLÁUSULA DÉCIMA – RESCISÃO DE CONTRATO

10.1- O presente contrato pode ser rescindido:

I- Por parte do ASSINANTE, a qualquer momento, por escrito, sem quaisquer ônus para quaisquer das partes, ressalvados os débitos anteriores existentes até o momento do efetivo desligamento das partes.

II- Por parte da PRESTADORA, com aviso prévio de 30 dias, sem quaisquer ônus para quaisquer das partes, ressalvados os débitos anteriores existentes até o momento do efetivo desligamento das partes. Nesse caso a PRESTADORA deverá justificar no aviso prévio o motivo da rescisão ao ASSINANTE que poderá ter nesse tempo o direito de defesa e/ou regularização de eventuais infrações e assim ter o direito a continuidade dos serviços.

III- Pela PRESTADORA, por motivo de inadimplência do ASSINANTE explicitadas na cláusula 6.4.2, mediante aviso prévio, sem prejuízo da cobrança destas. Caso o ASSINANTE regularize os débitos antes da efetiva rescisão, esta perde seu efeito tendo ele direito à continuidade dos serviços pelo prazo contratual.

Parágrafo Único: O pedido de rescisão pelo ASSINANTE não dá direito ao reembolso de valores já pagos por ele.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – EQUIPAMENTOS EM COMODATO

11.1- Caso a PRESTADORA coloque equipamentos a disposição do ASSINANTE em comodato os mesmo serão discriminados no **TERMO DE ADESÃO A PLANO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** que será vinculado a este instrumento o qual definirá os valores em casos de responsabilidade descritos nos próximos itens dessa cláusula.



Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM

11.2- A PRESTADORA é responsável pela instalação dos equipamentos no local indicado pelo ASSINANTE desde que ofereça viabilidade técnica para isso.

11.3- A PRESTADORA é responsável pelos custos de substituição ou reparo dos equipamentos caso apresente problemas técnicos gerados por defeito de fabricação ou desgaste que interfiram no seu perfeito funcionamento.

11.4- O ASSINANTE deverá zelar pelos bens da PRESTADORA sob sua guarda, obrigando-se a ressarcir os prejuízos em face de perda, roubo, dano, destruição ou defeito por mal uso, inclusive não permitindo que venha recair sobre os mesmos penhora, arresto ou seqüestro.

11.5- No caso de rescisão do contrato, qualquer que seja o motivo, a PRESTADORA retirará, caso houver, os equipamentos de sua propriedade que estejam nas instalações do ASSINANTE no prazo de 5 (cinco) dias após a rescisão.

11.6- Caso o ASSINANTE não devolva os equipamentos de propriedade da PRESTADORA, ou mesmo impeça ou dificulte a devolução por qualquer motivo, o mesmo autoriza a PRESTADORA a emitir título mercantil de venda dos equipamentos informados **TERMO DE ADESÃO A PLANO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** corrigidos pelo índice IGP-M.

Assina o presente, o administrador da PRESTADORA, em duas vias de igual teor e forma, que se obrigam a cumprir fielmente.

Palmas PR, 01 de fevereiro de 2016.

Sandro Giotto de Oliveira
CPF: 974.523.439-72

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1- A rescisão do presente contrato poderá cancelar, ou impedir tecnicamente outros serviços de terceiros contratados diretamente pelo ASSINANTE que utilize como infraestrutura os serviços objeto deste contrato. Nesse caso os serviços adicionais contratados pelo ASSINANTE que utilizam o SCM como infraestrutura, obedecerão o regulamento de empresa fornecedora de tais serviços, não tendo a PRESTADORA responsabilidade por contratos assinados pelo ASSINANTE com terceiros e que utilizam o SCM como meio de acesso.

12.2- O ASSINANTE se declara ciente que a PRESTADORA poderá cobrar quaisquer despesas judiciais ou extra-judiciais decorrentes da sua inadimplência, além da inclusão de seu CNPJ ou CPF em cadastros restritivos de crédito.

12.3- O ASSINANTE autoriza o envio eletrônico dos avisos de quaisquer natureza pelo OERADORA por meio de correio eletrônico e/ou SMS e/ou aviso por meio de pagina eletrônica durante sua utilização.

Parágrafo Único: A PRESTADORA a seu exclusivo critério poderá enviar notificações pelos correios.

12.4- O presente Contrato só poderá ser modificado ou suplementado por mútuo entendimento entre as partes, mediante a elaboração de Alteração Contratual (Termo Aditivo), assinado por seus representantes legais, sucessores ou substitutos, ou por quem estiver no uso de competência delegada para este fim.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – FORO

13.1- As partes elegem o foro da cidade de Palmas PR para dirimir toda e qualquer dúvida ou pendência decorrente da aplicação do presente.