

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

De um lado, doravante denominada **VIP BR TELECOM LTDA – ME**, ou simplesmente **CONTRATADA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 13.330.765/0001-31, com sede na Av. Itapark nº 3.560 - Jd. Itapark – Mauá/SP, CEP 09350-000 e telefone (11) 2626-4297, neste ato representada por seu Representante Legal, o Sr. Edson Teofilovic Gomes, portador do CPF nº 287.777.998/01, infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

E de outro, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE CONTRATAÇÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o 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 **CONTRANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados por cada parte.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1 - As partes retro qualificadas, de comum acordo resolvem celebrar o presente instrumento para a prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (aqui denominado de SCM)** pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, mormente quanto à infra-estrutura de comunicação multimídia necessária para interligar a **CONTRATANTE** ao Provedor de Serviços de Valor Adicionado – SVA de sua escolha.

1.1.1 – Compreende-se por prestação de **SCM** por parte da **CONTRATADA** a instalação, administração e manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons e que dará suporte à prestação de Serviços de Valor Adicionado - SVA.

1.2 – A prestação do **SCM** encontra-se regulamentado pela Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, e demais leis (LGT) e normas (Norma 4) aplicáveis.

1.2.1 - A prestação do SCM será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada na Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do [ATO 7.098 de 20/10/2011](#).

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

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

2.1.1 – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do **SCM** perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

2.1.2 – Prestar o **SCM** segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Título IV, Capítulo III – Dos Direitos e Deveres da Prestadora: *I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; II - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel; III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; IV – enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; V - 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; VI – 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; VII – 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; VIII - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; IX - 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; e manter a qualidade conforme o Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM e o desempenho conforme taxas discriminadas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.*

2.1.3 – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita através do número 0800-735-7504, no horário de 8:00 às 21:00 horas nos dias úteis, atendimento presencial no endereço Av. Itapark nº 3.560 - Jd. Itapark, – Mauá/SP em horário comercial (8:00 às 18:00 nos dias úteis), pelo e-mail ouvidoria@vipbrtelecom.com.br ou através da página www.vipbrtelecom.com.br de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas ao serviços contratados.

2.1.4 – Atender às solicitações de instalação, manutenção e reparo no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da solicitação da **CONTRANTE** num dos meios de contato com a **CONTRATADA**, descritos no item 2.1.3. Em casos em que não seja possível a resolução imediata o prazo para atendimento passa a ser de 10 (dez) dias úteis. Em casos de mudança de endereço a taxa cobrada é de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais).

2.1.5 – Nos casos em que não seja identificado problemas na internet, a **CONTRATANTE** cobrará uma taxa de R\$ 30,00 (trinta reais) pela visita e despesas de

locomoção. **Somente se for identificado que o problema não seja referente à internet.**

2.2 – A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

3.1 - São deveres do CONTRATANTE:

3.1.1 – Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento;

3.1.2 – Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **CONTRATADA** qualquer eventual anormalidade observada;

3.1.3 – Cumprir as obrigações de uso do **SCM** legalmente previstas pelo Título II, Capítulo II, Parágrafo 4º da Resolução n.º 632/2014 – *São deveres dos Consumidores: I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; VI - 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; e, VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora: 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.*

3.1.4 – Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia;

3.2 – São direitos do **CONTRATANTE**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, todos os itens do Título II, Capítulo I da Resolução 632/2014, principalmente: *I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste; V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da*

regulamentação; VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora; VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76; IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora; XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência; XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; XVIII - ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

CLÁUSULA QUARTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que a **CONTRATANTE** remunerará a **CONTRATADA** nas condições indicadas na tabela abaixo:

PLANOS VIA RÁDIO	MENSALIDADE	PROMOCIONAL NOS 3 PRIMEIROS MESES	TAXA DE ADESÃO	TAXA DE INSTALAÇÃO	FIDELIDADE
1 MB LIMITADO	R\$ 29,90	-	R\$ 50,00	R\$ 99,90	NÃO
1 MB ILIMITADO	R\$ 54,90	-	R\$ 50,00	R\$ 99,90	NÃO
2 MB ILIMITADO	R\$ 78,90	54,90	R\$ 50,00	R\$ 99,90	NÃO
OBS: ANTENA RECEPTORA FORNECIDA EM REGIME DE COMODATO					
PLANOS VIA FIBRA ÓPTICA	MENSALIDADE	PROMOCIONAL NOS 3 PRIMEIROS MESES	TAXA DE MIGRAÇÃO	TAXA DE INSTALAÇÃO	FIDELIDADE
5 MB	R\$ 69,90	-	R\$ 50,00	R\$ 99,90	SIM
5 MB	R\$ 69,90	-	R\$ 50,00	R\$ 199,90	NÃO
10 MB	R\$ 99,90	R\$ 49,90	R\$ 50,00	R\$ 99,90	SIM
10 MB	R\$ 99,90	R\$ 49,90	R\$ 50,00	R\$ 199,90	NÃO
20 MB	R\$ 149,90	R\$ 74,95	R\$ 50,00	R\$ 99,90	SIM
20 MB	R\$ 149,90	R\$ 74,95	R\$ 50,00	R\$ 199,90	NÃO
35 MB	R\$ 199,90	R\$ 99,90	R\$ 50,00	R\$ 99,90	SIM
35 MB	R\$ 199,90	R\$ 99,90	R\$ 50,00	R\$ 199,90	NÃO
OBS: PLANOS COM FIDELIDADE MEDIANTE ENTREGA DO APARELHO ROTEADOR GRATUITO					

4.2 – A data de vencimento das mensalidades será escolhida pelo CONTRATANTE no ato da contratação do serviço, podendo escolher entre os dias 2, 5, 10, 15, 20 ou 25 de cada mês.

4.3 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** será obrigada ao pagamento de: *I - multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor devido; II - correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e III - juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; IV - outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.*

4.4 - O valor da mensalidade deste Contrato, explicitada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do Índice Geral de Preços, Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), 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.

4.5 - Para a cobrança dos valores, a **CONTRATADA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome da **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

4.6 - O não recebimento da cobrança pela **CONTRATANTE** não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, a **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pela sua Central de Atendimento **0800-735-7504**, ou <www.vipbrtelecom.com.br>, para que seja orientada como proceder à liquidação do valor devido.

4.7 - O atraso no pagamento em período superior a **15 (quinze)** dias, poderá implicar, a critério da **CONTRATADA**, mediante prévia comunicação à **CONTRATANTE**, na Suspensão Parcial (redução da velocidade indicada no Termo de Contratação) dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

4.8 - Prolongados por **30 (trinta)** dias a inadimplência após a Suspensão Parcial, poderá a **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, efetuar a Suspensão Total dos serviços.

4.9 - Prolongados ainda por **30 (trinta)** dias a situação prevista no Item 4.8, poderá a **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e inclusão em entidade de proteção ao crédito.

4.10 – A **CONTRATANTE** poderá contestar seu débito num dos meios de contato com a **CONTRATADA**, descritos no item 2.1.3, munido da informação do documento de cobrança e de suas razões de contestação.

CLÁUSULA QUINTA – DA ANATEL

5.1 - Nos termos da Resolução n.º 614/2013, informamos que a Agência Nacional de Telecomunicações tem à disposição do **CONTRATANTE** as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM nas seguintes páginas do site da agência:

<<http://www.anatel.gov.br>>, <<http://legislacao.anatel.gov.br/>> e <<http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do>> e as reclamações podem ser feitas pelo telefone **1331**, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou também no site da ANATEL, através do serviço de Auto-atendimento “FOCUS” ou ainda em sua sede/escritórios, nos seguintes endereços:

– **ANATEL - Sede -**

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000

– **ANATEL – São Paulo -**

End.: Rua Vergueiro 3073,- Bairro Vila Mariana - CEP 30150-330 São Paulo/SP
Telefone: (11) 2104-8804

- **ANATEL - Correspondência de Atendimento ao Usuário:**

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

CLÁUSULA SEXTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

6.1 - É de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à percepção dos serviços de comunicação multimídia pelos seus clientes (internautas), que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais em razão da interrupção dos serviços.

6.2 - A **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo: *I - conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e II - uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.*

6.3 - Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

6.4 – Os serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede da **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

6.5 – A **CONTRATANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, cabendo à **CONTRATADA** apenas o dever de conceder desconto proporcional às horas paradas em fração superior a quatro horas, sem outro ônus ou penalidade.

6.6 – Neste ato o **CONTRATANTE** consente que, em caso de necessidade operacional da prestadora de serviços, poderá utilizar um máximo de 26 kWh de energia, devidamente suportado esse valor através de compensação via liberação sem ônus de o 30% da velocidade contratada.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1 - O presente instrumento vigorará por um ano, a contar da data da assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, com renovação automática por igual período.

7.2 - Ocorrendo infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, gerará a parte contrária à faculdade de rescindir mediante Notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

7.3 - Poderá ser rescindido o presente Contrato, nas seguintes hipóteses:

7.3.1 – Em caso de notificação por escrito ou solicitação pelos meios mencionados no item 2.1.3, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza, desde que expirado o prazo de fidelidade de 12 (doze) meses, caso tenha sido aceito as vantagens contidas no **TERMO DE PERMANÊNCIA**;

7.3.2 – Em caso de notificação por escrito ou solicitação pelos meios mencionados no item 2.1.3, antes de expirado o prazo de 12 (doze) meses, com o Reembolso das Vantagens concedidas, nas condições contidas no **TERMO DE PERMANÊNCIA**;

7.3.3 - Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.

7.4 – O pedido de cancelamento dos Serviços de Acesso à internet antes do término do prazo de 12 meses sujeitará ao **CONTRATANTE** o pagamento no valor de **R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais)** a título de multa compensatória.

7.5 - O CONTRATANTE ficará isento da multa Compensatória nos seguintes casos:

- Mudança de endereço para região que não seja atendida pela CONTRATADA ou que não possuam viabilidade técnica.
- Transferência de Titularidade do Serviço Contratado

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES

8.1 - No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á indenização por danos superiores, bem como demais sanções previstas em lei e neste Contrato.

CLÁUSULA NONA - Do Foro

9.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Mauá - SP, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

REGISTRO N° 51.537