

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA****LINK DEDICADO**

**CONTRATADA: JAIR ARCANJO SOARES ME**, empresa inscrita no CNPJ 17.123.747/0001-30, localizada na Rua Senador Rui Carneiro, nº 205, CENTRO, Arara, Estado Paraíba, CEP: 58.396-000, registrado com outorga Anatel Ato nº 3364, de 28 de AGOSTO de 2016, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada como **CONTRATADA**, e, de outro lado,

**CONTRATANTE: XXXX**, inscrita no CNPJ XXXX, localizada na Rua XXX, nºXXX, XXXX, CEP: XXXXX-XXX, na cidade de XXX, Estado XXX, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada como **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – O presente contrato tem como OBJETO a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, onde a **CONTRATADA** fornecerá acesso à internet nos termos específicos do PLANO DE ACESSO disponibilizado pela **CONTRATADA** e escolhido livremente pelo **CONTRATANTE**.

As partes acima qualificadas também estabelecem a prestação de serviços de **LINK DEDICADO**, com a finalidade de alinhar e acordar o nível de desempenho técnico do serviço prestado pela **CONTRATADA**. O acesso à **Conexão Internet** será instalado no endereço descrito no presente contrato.

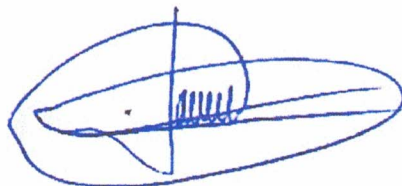
**DA LARGURA DE BANDA E DO LOCAL DE ACESSO**

O presente contrato também tem por objeto a prestação, por parte da **CONTRATADA**, do produto **CONEXÃO DE INTERNET / LINK DEDICADO**, com a largura de banda abaixo mencionados, a saber:

**a) Disponibilidade do Backbone IP:**

A largura de banda contratada pelo **CONTRATANTE** é de xxxKbps

A quantidade de IP contratada pelo **CONTRATANTE** é de x IP

**b) Garantia de Banda: 100%****c) Disponibilidade do circuito de acesso uptime: 99,5%**

## PLANO DE ACESSO

Nome do plano: {nomePlano}

IP: {ip}

Velocidade de download / upload: {download}k / {upload}k

Garantia de Banda (download/upload): XX%

### 1.1. OBJETIVOS:

1.1.1. O presente Acordo tem por objetivo o comprometimento mútuo em relação às obrigações definidas no presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia.

1.1.2. A prestação do serviço de LINK DEDICADO compreende a disponibilização, pela CONTRATADA, dos meios necessários para a comunicação de dados e de uma porta exclusiva de acesso a um roteador integrado a rede internet, específicos para o acesso ou a integração à rede internet ("Serviços(s)").

1.1.3. O serviço de LINK DEDICADO objeto do presente contrato, na forma acordada pelas partes, apresenta a seguinte composição:

- a) ACESSO à Internet: É o circuito que interliga o endereço do CONTRATANTE ao Back-Bone da CONTRATADA e as configurações nesta rede, que permitem, posteriormente, a conexão do CONTRATANTE a internet;
- b) PORTA: Consiste na interligação do CONTRATANTE ao Back-Bone Internet. A velocidade da Porta define a Banda dedicada para o tráfego IP;
- c) O CONTRATANTE utilizará os meios colocados à sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não lhe sendo permitida alterá-la ou ceder a terceiros;

### 1.2. DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

1.2.1. O valor MENSAL é de R\$ XX (valor por extenso). A forma de pagamento acordada pelas partes será: (... mencionar: exemplo: boleto, depósito em conta, com vencimento para: XX/XX/20XX). O valor é formado de acordo com as especificações técnicas e opções escolhidas pelo CONTRATANTE para o SERVIÇO. O valor da taxa de instalação é de R\$ (mencionar valor e forma de pagamento).

1.2.2. As partes estabelecem que quaisquer alterações nas condições da prestação do SERVIÇO por motivo de ordem técnica e/ou por solicitação por escrito da CONTRATANTE, desde que aceitas por escrito pela CONTRATADA, poderão resultar em alteração dos valores a serem pagos pelo CONTRATANTE.

1.2.3. As partes estabelecem que caso o CONTRATANTE venha a desistir, cancelar ou solicitar





alteração na largura de banda em um dos planos/endereços acima contratados antes de completado o período de vigência do presente contrato, o CONTRATANTE está ciente previamente que isso impacta no preço contratual convencionado pelas partes e provoca o desequilíbrio econômico/financeiro do contrato. Dessa forma, na ocorrência dessa situação, dentre outras previsões estabelecidas no presente contrato, o valor GLOBAL e da prestação a ser paga pelo CONTRATANTE será reajustada de modo a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato, e deverão ser promovidos os ajustes necessários nos parâmetros e condições contratuais diretamente afetados.

### **1.3. DEFINIÇÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS:**

1.3.1. Para a prestação, por parte da CONTRATADA, do produto CONEXÃO DE INTERNET / LINK DEDICADO, com a largura de banda anteriormente mencionada e escolhida pelo CONTRATANTE, as partes também estabelecem um acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente contrato.

### **1.4. NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS:**

1.4.1. A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Acordo de Nível de Serviço) de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto do SERVIÇO, em 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do tempo, em cada mês civil.

1.4.2. A indisponibilidade do serviço deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Indisponibilidade} = (\text{TR}/43200) * 100,$$

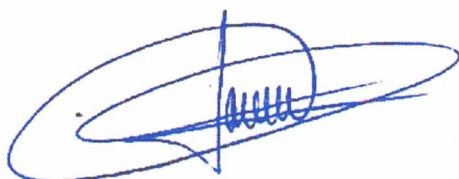
Onde TR =  $\sum$  "Tempo de Reparo por Interrupção" ocorrido no mês, em minutos

1.4.3. Deverá ser considerado como indisponível, somente o tempo de interrupções não previstas, reservando para posterior negociação os períodos de manutenção preventiva ou corretiva a serem planejados com antecedência de, no mínimo, 1 (uma) semana).

### **1.5. TIPOS DE OCORRÊNCIA**

1.5.1. Para efeito de contagem da métrica de tempo de atendimento, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência: Interrupção: quando o CONTRATANTE se encontra impossibilitado do uso dos recursos em função de indisponibilidade causada por culpa comprovadamente atribuível exclusivamente à CONTRATADA.

### **1.6. TEMPO DE ATENDIMENTO E RESPOSTA:**





**1.6.1.** Para efeito de contagem de métrica de tempo de atendimento, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência, os quais não são considerados no cálculo das métricas de disponibilidade e tempo de reparo do serviço.

**1.6.1.a.** Requisição: quando o CONTRATANTE solicita algum serviço adicional ou serviço novo, motivado não pela interrupção do mesmo

**1.6.1.b.** Ajuda: quando o CONTRATANTE solicita ajuda para utilização e/ou operação dos recursos relacionados aos serviços providos pela CONTRATADA

**1.6.2.** O tempo de atendimento é o tempo corrente desde a abertura de chamado pelo CONTRATANTE até seu completo atendimento, seja quando da ativação do novo serviço, para os eventos do tipo "Requisição", ou quando do provimento da informação solicitada, para os eventos tipo "Ajuda".

**1.6.3** O tempo de atendimento não deverá ser superior a **72 (setenta e duas) horas**, salvo nos casos onde o atendimento a solicitação gerar interrupção do serviço. Nestes casos, o tempo de atendimento deve atender o planejamento de implementação deste novo serviço, a ser acordado entre as partes.

**1.6.4.** Em qualquer hipótese de abertura de chamadas do CONTRATANTE junto à CONTRATADA, excetuados os casos previstos no item 1.6.1. acima, deverá a CONTRATADA avaliar ou diagnosticar a ocorrência e contatar o CONTRATANTE no prazo máximo de **10 (dez) horas**, informando, se for o caso, o prazo para reparo/solução da falha ou problema apresentado.

## **1.7. TEMPO DE REPARO**

**1.7.1.** O Tempo de Reparo é o tempo corrente desde a abertura do chamado pela CONTRATANTE ou ocorrência de evento dos tipos interrupção, até a completa resolução do problema ou restabelecimento do fornecimento dos serviços.

**1.7.2.** O Tempo de Reparo será computado por meio do sistema da CONTRATADA, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes às interrupções dos serviços, objeto do contrato.

**1.7.3.** Para os serviços que compõe a solução disponibilizada ao CONTRATANTE, objetivo da CONTRATADA, o tempo de reparo por interrupção é de **até 08 (oito) horas nos dias úteis e 16 (dezesesseis) horas nos demais.**

**CLÁUSULA SEGUNDA – O CONTRATANTE declara que teve acesso prévio a todas as características do PLANO DE ACESSO escolhido, principalmente no que diz respeito das velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o CONTRATANTE utilizar-se de plano para finalidade diferente à que foi contratada.**



§1º – A CONTRATADA poderá ceder, na duração do presente termo, IP fixo ou dinâmico, tudo conforme descrição do plano escolhido pelo CONTRATANTE. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso.

§2º – Fica desde já acordado que o(s) IP(s) cedido(s) ao CONTRATANTE são de exclusiva propriedade da CONTRATADA, que poderá alterá-los a qualquer momento, mediante aviso prévio de 10 (dez) dias.

§3º – O pagamento do PLANO DE ACESSO escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser acordadas partes por contrato aditivo.

§4º – Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do PLANO DE ACESSO.

§5º – Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato deverá o CONTRATANTE arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (um por cento) de juros de mora por mês, calculados de forma *pro rata die*. Além da presente multa poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias previstas no presente contrato, se for o caso.

§6º – Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 meses pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a CONTRATADA escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§7º – O não recebimento da cobrança pelo CONTRATANTE não o exime do pagamento de sua mensalidade. O CONTRATANTE tem conhecimento que através do site <http://www.arenatelecom.net.br/cental> poderá sempre obter sua via de pagamento.

§8º – Os PLANOS DE ACESSO poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da CONTRATADA.

§9º – A vigência da contratação do PLANO DE ACESSO escolhido está determinada na Cláusula Décima do presente contrato. A renovação, nos mesmos termos, será automática em caso de silêncio das partes. Caso o CONTRATANTE queira cancelar o serviço deverá notificar previamente a CONTRATADA com trinta dias de antecedência do término do mesmo. O disposto nesse parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – Os planos de acesso objeto do presente contrato não contém FRANQUIA DE CONSUMO, que consiste na diminuição da velocidade após o limite de consumo estabelecido.

**CLÁUSULA QUARTA – São direitos do CONTRATANTE:**

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 segredo 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 - Ter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - Ter prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

VIII - À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

IX - À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da Anatel;

X - À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

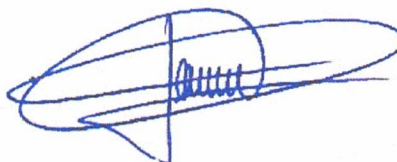
XI - Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XII - À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIII - 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, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre o CONTRATANTE anotada;

XIV - 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;

XV - De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;





XVI - 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;

XVII - A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XVIII - À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XIX - A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XX - À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XXI - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

#### **CLÁUSULA QUINTA – São deveres do CONTRATANTE:**

I - Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as 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;

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.

VIII - Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

IX - Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

X – Não modificar as instalações efetuadas pela CONTRATADA sem seu consentimento.

XI – Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo uso do PLANO DE ACESSO na rede interna do CONTRATANTE, que deverá configurar seus roteadores, wi-fi, etc.

XII – Não utilizar a rede da CONTRATADA para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O CONTRATANTE responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes dos atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso. O CONTRATANTE tem ciência que a CONTRATADA é obrigada por Lei a guardar os logs de conexão.

XIII – Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da CONTRATADA. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do CONTRATANTE nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

Parágrafo único: Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei 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 CONTRATANTES do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

#### **CLÁUSULA SEXTA – São direitos da CONTRATADA:**

I - Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

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

§1º A CONTRATADA, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e o CONTRATANTE pela prestação e execução do serviço.

§2º As relações entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

III – Os preços cobrados pela CONTRATADA podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos seus CONTRATANTES.

IV – Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – São deveres da CONTRATADA:**

I - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;





II - Apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e 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 Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - Cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

V - Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI - Enviar ao CONTRATANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - 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;

VIII - Tornar disponíveis ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratado;

IX - Tornar disponíveis ao CONTRATANTE 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;

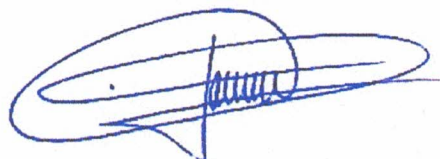
X - Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XI - Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o CONTRATANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

XII - Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

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

XIV - Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,





XV – Manter à disposição da Anatel e do CONTRATANTE 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 CONTRATANTE, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado;

XVI – Manter atendimento telefônico gratuito nos dias úteis das 08h00 às 20h00, através do número 83988593422. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico: <http://www.arenatelecom.net.br>.

XVII – O prazo para início do atendimento a pedidos de reparo é de até três dias úteis, salvo motivos de força maior ou ausência do CONTRATANTE no local do reparo.

XVIII - Cabe a CONTRATADA fornecer, ativar e manter o acesso do ponto de conexão ate o ponto indicado do CONTRATANTE;

XIX - Em caso de mudança do endereço das instalações, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da CONTRATADA;

XX - Os ônus decorrentes da mudança do endereço são de responsabilidade do CONTRATANTE, correspondendo aos custos de instalação.

XXI - Caso o novo endereço não possa ser atendido pela CONTRATADA, o presente contrato será rescindido com o pagamento da multa pelo CONTRATANTE, definido no parágrafo primeiro da Cláusula Décima (Prazo de vigência e da multa contratual).

**CLÁUSULA OITAVA** – A CONTRATADA poderá disponibilizar equipamentos em regime de comodato ao CONTRATANTE com a finalidade de viabilizar a utilização do PLANO DE ACESSO escolhido. Não poderá o CONTRATANTE utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato. Havendo eventual alteração de endereço, esta deverá ser precedida de autorização prévia da CONTRATADA.

§1º – O CONTRATANTE deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do CONTRATANTE, este deverá ressarcir a CONTRATADA dos danos causados.

§2º – Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o CONTRATANTE deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso da não devolução o CONTRATANTE autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.



**CLÁUSULA NONA - O CONTRATANTE** não pode requerer a suspensão do serviço durante o período de vigência do presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA - PRAZO DE VIGÊNCIA e da MULTA CONTRATUAL**

O prazo é de 12 (doze meses), sendo que caso o CONTRATANTE queira rescindir o presente contrato, deverá comunicar a CONTRATADA com 30 (trinta) de antecedência do término do mesmo. A renovação, nos mesmos termos, será automática em caso de silêncio das partes. O disposto nesse artigo não exclui outras formas de rescisão contratual e multas previstas.

**Parágrafo primeiro:** No caso de descumprimento pelo CONTRATANTE de quaisquer das cláusulas e/ou obrigações estabelecidas no presente contrato, fica o CONTRATANTE, independentemente de qualquer notificação, extrajudicial ou judicial, sujeito ao pagamento de multa equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades restantes para o término de vigência do presente contrato facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

**Parágrafo segundo:** As partes informam que o presente contrato é de prestação de serviços de comunicação multimídia por link dedicado.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PROCESSO DE REVISÃO:** Sempre que houver alteração na solução da CONTRATADA para os serviços, o presente contrato deverá ser revisado, sendo que eventuais alterações deverão ser devidamente formalizadas por meio de aditivo contratual.

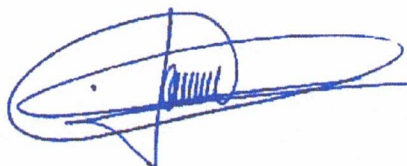
**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA –** Os débitos contestados pelo CONTRATANTE serão analisados pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pela CONTRATADA.

§1º – Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do PLANO DE ACESSO sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do CONTRATANTE.

§2º – Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da CONTRATADA.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DO LINK DEDICADO e do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**

13.1. As partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas à CONTRATADA por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste acordo deverão ser revertidas ao CONTRATANTE na forma de crédito o qual será concedido na fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito e não poderá superar o valor de uma mensalidade.





No caso de inoperância dos serviços causada por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à CONTRATADA, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço, objeto dos contratos:

$$D = I \times P$$

D = desconto em reais relativos aos serviços indisponíveis.

I = Fator de indisponibilidade

P = Preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

O valor do preço mensal consta na Cláusula Primeira, item 1.2., anteriormente mencionada, como também no Termo de Contratação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM).

Será considerado para apuração deste desconto, somente o valor mensal dos serviços que ficou indisponível e não o valor mensal da solução global contratada.

Reconhecem expressamente as partes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item 13.1. acima, decorre do mútuo interesse em conter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

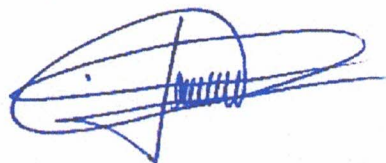
A CONTRATADA estabelece no item 13.1. os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste acordo. Caso os níveis de serviço não sejam atingidos pela CONTRATADA, o CONTRATANTE fará jus exclusivamente aos descontos previstos no item 13.1., que terão natureza de indenização compensatória e indenizatória pré-fixada. **O valor do desconto que será oferecido pela CONTRATADA nunca poderá ser superior ao valor de 1 (uma) mensalidade.**

Fica estabelecido, ainda, que todas as penalidades ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório e indenizatório, nada mais tendo o CONTRATANTE a reclamar, razão pela qual a CONTRATADA estará isenta sem qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste acordo.

Na hipótese da CONTRATADA descumprir os níveis de serviços ora acordados por três vezes consecutivas em um mesmo mês, o CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o presente contrato de pleno direito, sem a incidência de nenhum tipo de ônus.

A CONTRATADA não terá quaisquer responsabilidades por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:

a. Caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus, eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela CONTRATADA;





- b. Imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do CONTRATANTE;
- c. Falhas ou vícios nos equipamentos do CONTRATANTE e/ou irregularidades na respectiva operação pela CONTRATANTE;
- d. Falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo CONTRATANTE junto a terceiros;
- e. Serviços por qualquer meio controlado Pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;
- f. Desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** - O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:

I - A pedido do CONTRATANTE, a qualquer tempo, sempre levando em consideração o ônus e a(s) multa(s) prevista(s) no presente instrumento;

II - Por iniciativa da CONTRATADA, ante o descumprimento comprovado, por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais ou regulamentares. A falta de pagamento, por mais de 30 dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do CONTRATANTE.

III - Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

§1º - Em caso de rescisão por culpa do CONTRATANTE o mesmo deverá arcar com todos os ônus e multa descritas no presente instrumento;

§2º - Ao término do contrato o CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA todos os equipamentos cedidos e/ou dados em comodato, a qualquer título, durante a duração do PLANO DE ACESSO escolhido.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** - A CONTRATADA não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem seu controle.

§1º - O CONTRATANTE é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

§2º - O CONTRATANTE requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a CONTRATADA em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** - O presente contrato poderá ser firmado, tendo portanto validade, com a assinatura das partes, ou qualquer outro meio eletrônico pela CONTRATADA disponibilizado e acordado pelas partes.



Parágrafo Primeiro – O pagamento de qualquer quantia, pelo CONTRATANTE, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão ao mesmo.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** - O CONTRATANTE declara que tem conhecimento de que a CONTRATADA é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA** – A CONTRATADA informa, para todos os fins, as formas de contato com a Anatel:

Endereço eletrônico e e-mail: <http://www.anatel.gov.br>

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H. CEP 70070-940. Brasília/DF

Atendimento ao cidadão: 1331

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA** – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013 e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do CONTRATANTE pelo prazo de 01 (um) ano.

§1º – A CONTRATADA declara-se ciente da Lei Geral de Proteção de Dados, o qual declara observar e estar em conformidade aos preceitos dela.

§2º – O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do CONTRATANTE de que o uso de seus dados pessoais pela CONTRATADA é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Termo de Contratação, nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

3º – A CONTRATADA disponibilizará os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do CONTRATANTE, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas; quando possuir obrigação legal ou regulatória; quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei n. 13.709/2018.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA** – As partes elegem o foro da Comarca de Arara, Estado Paraíba, para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.





Arara/PB, 07 de Junho de 2021.

CONTRATANTE: XXXX

CONTRATADA: *Jair Arcanjo Soares* ME

Testemunha (1)  
RG nº  
CPF nº

Testemunha (2)  
RG nº  
CPF nº

*Gessycleide Batista Duarte*  
Titular

**SERVIÇO NOTARIAL E REGISTRAL**

Rua Cândido Pinheiro de Abreu, 28

T D CERTIFICO QUE PROCEDI O REGISTRO DESSE DOCUMENTO SOB Nº DE RDEM 000923, PROTOCOLO Nº 0001809 LIVRO B-08 FOLHA 028, apresentante: ELIELSON NUNES FERREIRA. DOU FÉ. Arara-PB, 1/06/2021.



**GESSYCLEIDE BATISTA DUARTE**  
Selo Digital de fiscalização Tipo Normal B-ALN34920-DDXC  
Confira o ato em <https://selodigital.tpb.jus.br>  
EMOLUM. R\$: 52,33 FARPEN R\$: 4,23 FEPJ R\$: 9,63  
VÁLIDO SOMENTE COM SELO DE AUTENTICIDADE

