CONTRATO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**I –SUJEITOS DO CONTRATO**

* *Partes*

[NOME DA PRESTADORA]., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n. [CNPJ], com sede na [ENDEREÇO], no Município de [CIDADE], Estado [Estado], CEP [CEP], representada na forma dos atos constitutivos, a seguir denominada simplesmente Prestadora; e a pessoa física ou jurídica identificada no Plano de Serviço contratado, neste instrumento simplesmente denominado de Assinante;

Em conjunto, Prestadora e Assinante denominadas “Partes” e, isoladamente, “Parte”, dão forma regular e estável ao presente Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia (“Contrato”), respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável.

### II – DEFINIÇÕES

* *Para Interpretação e Integração Contratual*

1. **Assinante**: pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM;
2. **Centro de Atendimento**: órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
3. **Documento de Benefício Especial/Contrato de Permanência**: trata-se do instrumento que comporta condições especiais de fruição do SCM, mediante contratação por tempo determinado.
4. **Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações**: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela mesma empresa ou por meio de parceria entre prestadoras;
5. **Plano de Serviço**: documento que descreve as condições de 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;
6. **Prestadora**: É a [NOME DA EMPRESA], pessoa jurídica devidamente autorizada a prestar o SCM;
7. **Registro de Conexão**: conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, entre outras que permitam identificar o terminal de acesso utilizado;
8. **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM ou Serviço)**: é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço;
9. **Serviço de Valor Adicionado (SVA)**: atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações; e
10. **Velocidade**: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica, que pode sofrer degradação por motivos alheios à vontade das Partes.

### III – CLÁUSULAS CONTRATUAIS

* *Objeto e Obrigações das Partes.*

1. **OBJETO:** Constituem objeto deste instrumento a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia - IP, detalhada no Plano de Serviço – referente ao serviço contratado, adiante simplesmente denominado Serviço.
   1. Integram este Contrato, para todos os fins de direito, o Plano de Serviço e o Documento de Benefício Especial (Contrato de Permanência), se houver.
   2. O Centro de Atendimento estará disponível nos dias úteis e horário entre 8h00min e 20h00min.
2. **DIREITOS DO ASSINANTE:** Constituem direitos do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
   1. o acesso ao SCM, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições do Plano de Serviço e Contrato de Permanência se for o caso;
   2. a liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
   3. o 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;
   4. o 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;
   5. a inviolabilidade e o 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;
   6. a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito vencido ou término de crédito, mediante o procedimento de notificação para suspensão parcial, com redução da velocidade contratada e notificação para suspensão total, mediante o bloqueio do acesso, conforme Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014 da Anatel;
   7. a não ter rescindido o contrato, salvo após notificação de suspensão total prevista no Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014 da Anatel;
   8. ao recebimento do comprovante escrito da rescisão contratual acima prevista, contendo a informação de possibilidade de inclusão do nome do Assinante nos registros de proteção ao crédito, protesto do título representativo da dívida e cobrança extrajudicial e judicial da dívida;
   9. a receber informações sobre registros de seu nome nos cadastros de inadimplência;
   10. a ter seu nome baixado dos sistemas de proteção ao crédito após a efetiva quitação do débito;
   11. a apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data do vencimento;
   12. a se submeter apenas as condições, serviços, bens ou equipamentos tecnicamente necessários para o recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
   13. a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado pelo período disponibilizado pela Prestadora, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
   14. a transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
   15. o não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
   16. a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
   17. a receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço e Contrato de Permanência, se for o caso, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
   18. a rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
   19. o respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
   20. a resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
   21. o encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
   22. a continuidade do serviço pelo prazo contratual;
   23. a substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
   24. o bloqueio, temporário ou permanentemente, parcial ou totalmente, do acesso a comodidades ou utilidades solicitadas, desde que não integrem o Contrato de Permanência.

1. **DEVERES DO ASSINANTE:** Constituem deveres do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
   1. utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
   2. respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
   3. cumprir as obrigações fixadas neste contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
   4. conectar à rede da Prestadora somente em terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
   5. 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;
   6. comunicar imediatamente à Prestadora:
      1. o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
      2. a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
      3. qualquer alteração das informações cadastrais;
   7. providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.
2. **DIREITOS DA PRESTADORA:** Constituem direitos da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
   1. empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,
   2. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
3. **DEVERES DA PRESTADORA**: Constituem deveres da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
   1. descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, em caso de interrupção ou degradação da qualidade do Serviço que não sejam imputadas a fatos de terceiros;
   2. comunicar aos Assinantes, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, com o respectivo abatimento no preço da assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;
   3. efetuar o referido desconto no próximo documento de cobrança em aberto;
   4. enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado, mediante solicitação;
   5. prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
   6. observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante;
   7. 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;
   8. tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;
   9. manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano;
   10. não recusar atendimento à interessados dentro da área de prestação do serviço, salvo por impedimentos técnicos, falta de capacidade ou de rede no local;
   11. disponibilizar informações sobre alterações no Plano de Serviço contratado;
   12. prestar informações acerca de especificações técnicas indicadas para os terminais necessários à conexão à rede, podendo vedar ou recusar determinados equipamentos por apresentarem condições técnicas inadequadas;

1. **BENEFÍCIOS:** A Prestadora, a seu exclusivo critério, ofertará benefícios ao Assinante, por meio de instrumento próprio (Contrato de Permanência), com condições diferenciadas de fruição do Serviço, vinculadas a tempo determinado de contratação e multa por rescisão antecipada.
2. **PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE:** O Assinante deverá pagar à Prestadora o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Plano de Serviço e/ou Contrato de Permanência:
   1. Até a data do vencimento da fatura, o Assinante poderá contestar motivadamente o valor cobrado, por meio de contato com o Centro de Atendimento, para fins de protocolo e processamento;
   2. A contestação será avaliada e respondida ao Assinante e, caso seja improcedente, a cobrança constituir-se-á em dívida líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial ou extrajudicial;
   3. O preço do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em Lei, pela variação positiva do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo; e,
   4. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Prestadora.
3. **VIGÊNCIA:** O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data da assinatura do Plano de Serviço e ativação e disponibilização do mesmo, ou pelo prazo determinado no Contrato de Permanência.
   1. No Contrato de Permanência, a Prestadora contatará o Assinante 30 (trinta) dias antes do vencimento do prazo, a fim de propor a renovação do mesmo por igual período; e,
   2. Findo o prazo determinado do benefício, sem renovação, o Contrato passará a viger por prazo indeterminado e o valor será praticado sem benefícios, conforme o serviço usufruído.
4. **RESCISÃO:** O presente Contrato pode ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:
   1. Inadimplemento de qualquer das Partes;
   2. Mediante comunicação do Assinante junto ao Centro de Atendimento, com o pagamento dos valores devidos até o momento da rescisão;
   3. Mediante comunicação do Assinante junto ao Centro de Atendimento, com incidência de multa para os Contratos de Permanência;
   4. Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
   5. Pela Prestadora, na forma prevista na regulamentação;
   6. Pela Prestadora, em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos serviços;
   7. Extinção da Autorização da Prestadora para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia; e,
   8. Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos serviços.
5. **DISPOSIÇÕES GERAIS:**
   1. A não utilização do Serviço não implica no seu cancelamento automático, estando o Assinante, portanto, sujeito à cobrança regular e às consequências do inadimplemento, até o momento da efetiva rescisão, na forma prevista neste Contrato e na regulamentação;
   2. O Assinante poderá obter informações sobre o Serviço no portal eletrônico da Prestadora [INSERIR], ou por meio da Central de Atendimento [INSERIR];
   3. O Assinante poderá contatar a ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 133 ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 Blocos E e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF.
6. **CESSÃO DE DIREITOS:** O Assinante não poderá, sem prévia anuência escrita da Prestadora, ceder os direitos, obrigações e atividades decorrentes deste Contrato.
7. **EQUILÍBRIO CONTRATUAL:** As Partes comprometem-se a renegociar as condições deste Contrato nas situações em que houver razoável desequilíbrio entre as obrigações e direitos ora estabelecidos.
8. **CLÁUSULA GERAL DE INDENIZAÇÃO:** A Parte que infringir qualquer disposição ou declaração deste Contrato indenizará a outra Parte e a isentará de todo e qualquer prejuízo decorrente da violação.
9. **INDEPENDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES:** Caso qualquer cláusula deste Contrato seja julgada inválida, nula ou inaplicável por qualquer corte competente, as demais cláusulas permanecerão válidas e em pleno vigor.
10. **INDEPENDÊNCIA DAS PARTES E INEXISTÊNCIA DE SOLIDARIEDADE:** Sem prejuízo das obrigações contraídas por força deste Contrato, as Partes possuem personalidade distinta uma da outra, que preservarão durante e após a vigência contratual, não possuindo sociedade, *joint venture*, relação de trabalho, ou qualquer vínculo de solidariedade, respondendo cada uma individualmente, conforme a respectiva independência jurídica e profissional.
    1. As Partes são responsáveis pelos recursos humanos que contratarem mediante qualquer vínculo, obrigando-se por ressarcir eventuais prejuízos que a outra Parte possa sofrer em função das atividades prestadas pelos mesmos relativamente a esse Contrato, incluindo, mas não se limitando, a ações e condenações cíveis e trabalhistas.

1. **PREVALÊNCIA SOBRE DISPOSIÇÕES ANTERIORES:** As disposições, termos e condições deste Contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as Partes, expressos ou implícitos.
2. **LIVRE DISPOSIÇÃO:** Declaram as Partes que o presente negócio jurídico é celebrado livremente e de comum acordo, não existindo quaisquer vícios ou defeitos que possam acarretar a sua nulidade, em especial aqueles relacionados com dolo, erro, fraude, simulação ou coação, inexistindo também qualquer fato que possa ser configurado como estado de perigo ou de necessidade.
3. **DISPONIBILIDADE DE DIREITOS:** A abstenção do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam ou a concordância com atrasos no cumprimento de obrigações serão considerados atos de mera liberalidade, não configurando novação.
4. **VINCULAÇÃO DAS PARTES E SUCESSORES:** Pelas obrigações aqui estipuladas ficam vinculadas as Partes, sócios, herdeiros ou sucessores, pessoa física ou jurídica, a qualquer título e a qualquer tempo, de forma irretratável e irrevogável.
5. **FORO:** As Partes elegem o Foro da Comarca da Prestadora para dirimir eventuais demandas emergentes do presente Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

xxxxxxxxx, xx de xxxxxxxx, 2014.

Prestadora