CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

A **E. Lima dos Santos Me**, inscrita no CNPJ sob o nº **14.651.242/0001-50**, com sede na **Rua 13 de maio**, Nº **36B**, **Bairro Novo Horizonte**, **Feira de Santana Ba**, doravante denominada "**PRESTADORA**", e, de outro lado, a pessoa identificada e qualificada na confirmação contratual (Termo de adesão), doravante denominada "**ASSINANTE**", em conformidade com a legislação vigente, resolvem celebrar o presente contrato de adesão ao Serviço de Comunicação Multimídia, mediante as seguintes cláusulas e condições adiante descritas:

1.0. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato é a prestação do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMIDIA conforme especificações dadas pela ANATEL através da legislação vigente.

2.0. DAS CONDIÇÕES GERAIS

2.1. O SERVIÇO DA **PRESTADORA** será prestado ao ASSINANTE mediante:

I. À assinatura do TERMO DE ADESÃO vinculado ao presente contrato.

II. Condições comerciais especificadas no TERMO DE ADESÃO.

III. Cumprimento de direitos, deveres e obrigações previsto no presente contrato.

2.4. Para a correta prestação do serviço e garantia do padrão de qualidade o assinante deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias, atendendo aos requisitos de funcionamento do serviço escolhido.

2.5. As informações de preços e condições de fruição do serviço estarão sempre disponíveis através do termo de adesão.

2.6. Quando o serviço de acesso à internet ocorrer como Serviço de Valor Adicionado (SVA) e for praticado por uma Provedor de Acesso, a **PRESTADORA** informará em seu domínio (**www.netnovotempo.com.br**) cópia do contrato entre o assinante e o prestador SVA.

Parágrafo único. Conforme Resolução nº614, art. 4º, inciso XIV, da Anatel, considera-se **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE**, a **PRESTADORA** de SCM com até cinquenta mil Acessos em Serviço.

3.0. DOS DIREITOS DA PRESTADORA:

3.1. Conforme Art. 41 da resolução nº 614, de 28 de Maio de 2013, constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei n.º 9.472 de 1997 e na regulamentação pertinente:

3.2. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

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

3.4. A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço.

3.5. 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.

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

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

3.7. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da **PRESTADORA** de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre **oito e vinte horas, nos dias úteis**.

3.8. A **PRESTADORA** disponibiliza para seus assinantes, o endereço para atendimento por correspondência como sendo **Tv Maria Quitéria nº01**, atendimento com discagem direta através do número **75 30116060**, e endereço eletrônico **contato@netnovotempo.com.br**, para dirimir qualquer dúvida sobre a prestação de serviços contratados.

3.9. A **PRESTADORA** deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

3.10. A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

3.11. 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.

3.12. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

3.12.1.O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

3.13. Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

3.13.1.A comunicação prevista no item anterior deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Parágrafo único. As **PRESTADORAS** de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ficam isentas das obrigações consubstanciadas nas cláusulas 3.13 e 3.13.1, conforme art. 74 do Resolução nº614.

4.0. DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

4.1. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação.

4.2. Apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimidada, 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.

4.3. Cumprir e fazer cumprir o regulamento vigente e as demais normas editadas pela Anatel.

4.4. Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel.

4.5. 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, mantendo o sigilo estabelecido em lei.

4.6. Enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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 comprovado.

4.10. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.

4.11. 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.

4.12. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestrutura.

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

4.14. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

4.15. Manter à disposição da Anatel e do Assinante 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 Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

4.16. A **PRESTADORA** deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

4.17. A **PRESTADORA** que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º do Regulamento do SCM (cláusula 4.14) deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.

4.18. A **PRESTADORA** de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

4.19. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

4.20. 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.

4.21. A **PRESTADORA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

4.22. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a **PRESTADORA** se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação de que trata a cláusula 4.22, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas **PRESTADORAS** de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

4.23. A **PRESTADORA**, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

Parágrafo único. As **PRESTADORAS** de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ficam isentas das obrigações consubstanciadas nas cláusulas 4.15 e 4.16, conforme art. 74 do Resolução nº614.

5.0 DOS DIREITOS DOS ASSINANTES

5.1. Conforme Art. 56 da resolução nº 614, de 28 de Maio de 2013, o assinante do SCM têm direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

5.2. De acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.

5.3. À liberdade de escolha da **PRESTADORA**.

5.4. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

5.5. À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços.

5.6. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

5.7. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.

5.8. 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, conforme previsto no art. 70 da Resolução nº614.

5.9. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997.

5.10. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.

5.11. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**.

5.12. À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **PRESTADORA**.

5.13. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

5.12. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

5.13. À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação.

5.14. 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.

5.15. 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.

5.16. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

5.17. À continuidade do serviço pelo prazo contratual.

5.18. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

5.19. Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da **PRESTADORA**, em até dez dias.

Parágrafo único. As **PRESTADORAS** de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ficam isentas da obrigação consubstanciada na cláusula acima, conforme art. 74 do Resolução nº614.

6.0. DOS DEVERES DO ASSINANTE

6.1. Conforme Art. 57 da resolução nº 614, de 28 maio de 2013, o assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

6.2. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.

6.3. Preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral.

6.4. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições do regulamento SCM.

6.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

6.6. Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

6.7. Levar ao conhecimento do poder público e da **PRESTADORA** as irregularidades de que tenha conhecimento referente à prestação do SCM.

6.8. 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.

6.9. Os direitos e deveres previstos neste contrato não excluem outros 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.

6.10. Em conformidade com o **Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações** (Resolução nº 667), são direitos e deveres da pessoa com deficiência:

6.10.1. A acessibilidade é direito fundamental e deve possibilitar às pessoas com deficiência usufruir de serviços e equipamentos de telecomunicações, de forma independente, sob todos os aspectos, mediante a supressão de barreiras à comunicação e informação.

6.10.2. Todas as pessoas com deficiência têm direito a usufruir dos serviços de telecomunicações e utilizar equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas.

6.10.2. As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento adequado, com a disponibilização de informações e recursos de comunicação acessíveis.

Parágrafo único. Equipara-se à pessoa com deficiência, para fins de atendimento prioritário, seu acompanhante ou atendente pessoal.

6.11. As pessoas com deficiência devem observar os deveres previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

7.0 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. A **PRESTADORA** indica ao assinante o endereço da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, cuja sede encontra-se em Brasília - DF, SAUS Quadra 06 Bloco E H, CEP 70.070-940, bem como, telefone 1331 e o endereço eletrônico www.anatel.gov.br, onde, entre outras coisas, os assinantes poderão encontrar cópia do regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia.

7.2. Quando aplicável, a **PRESTADORA** irá guardar os dados de **registros de conexão** (IP, data e horas, inicial e final da conexão), por no mínimo um ano. Ou seja, a **PRESTADORA** irá guardar o IP e seu registro de acesso, **mas nunca as informações sobre o usuário.**

7.3.1. Os registros mencionados no item anterior, serão disponibilizados somente mediante ordem judicial ou em casos previstos na legislação vigente.

7.4. O assinante entende e concorda, uma vez que a internet é uma rede pública, a **PRESTADORA** não tem qualquer gerenciamento e/ou controle sobre os fatos nela ocorridas.

7.5. O assinante também entende que, a instalação, manutenção e atualização de programas antivírus, firewall e eventuais danos nos equipamentos do assinante, são de sua inteira responsabilidade.

7.6. O assinante autoriza expressamente que seja feito seu cadastramento no Banco de dados da **PRESTADORA**, responsabilizando-se civil e criminalmente pela veracidade das informações cadastrais por ele fornecidas.

7.7. Quando aplicável, o plano de acesso não dá direito a conexões simultâneas com o mesmo nome ("login") e a mesma senha ("password").

7.8. É de responsabilidade da **PRESTADORA** ofertar o devido suporte ao assinante, porém nos casos em que houver visita técnica *in loco* o assinante estará sujeito a pagamento de taxa, caso ocorra negligência à cláusula 7.5.

Parágrafo único. O valor da taxa estará disponível no Termo de Adesão.

8.0 DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

8.1. O valor total mensal do (s) serviço (s) será cobrado mediante a escolha de um PLANO DE SERVIÇO, de acordo com as condições estipuladas no TERMO DE ADESÃO, a ser considerado como parte integrante deste Contrato.

8.2. O pagamento das mensalidades, quando aplicável, será efetuado mediante fatura enviada ao endereço do assinante.

8.3. O não recebimento da fatura pelo assinante não suspende a obrigação.

8.4. O assinante terá direito aos serviços objeto do presente contrato, mediante pagamento das taxas de configuração (velocidade, limite de recepção ou transmissão de dados), assinatura mensal e valores extras especificados no TERMO DE ADESÃO.

8.5. O inadimplemento do assinante implicará na obrigação de pagamento da multa de mora de até 2% ao mês, e juros de até 1% ao dia.

8.6. O inadimplemento das obrigações contratuais pelo assinante, por prazo superior a 15 (quinze) dias contados da notificação de existência de débito vencido, implicará na suspensão parcial da prestação dos serviços, e 30 (trinta) dias após a suspensão parcial, implicará na suspensão total do serviço, e deste modo, não havendo a regularização dos débitos vencidos, com outros 30 (trinta) dias, poderá ocorrer a rescisão contratual definitiva, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da cobrança dos valores a título de juros, multa e atualização monetária.

8.7. O reajuste será anual e pelo IPCA-E, a iniciar-se a cada 12 (doze) meses seguidos da data da assinatura do Contrato.

8.8. Eventuais modificações, para mais ou para menos, na alíquota de qualquer tributo, taxa, contribuição ou encargo, incidente ou que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, bem como a criação, modificação, eliminação ou substituição de tributos, taxas, contribuições ou encargos, fatores estes que de qualquer forma, influam ou venham influir no objeto deste contrato, serão informados e negociados com o assinante.

8.9. Se o atraso persistir após os 60 (sessenta) dias subsequentes ao do vencimento será incluso o nome do usuário no SPC e SERASA.

8.10. O documento da contestação de débitos será pelo Assinante por escrito ou por e-mail.

9.0 DOS PRAZOS

9.1. A duração do presente contrato é de 1 (um) ano, sendo renovado automaticamente se não houver nenhuma solicitação por escrito ou e-mail

9.1. A rescisão ou suspensão da prestação poderá ocorrer a qualquer tempo, sem prejuízos ou aplicação de multas ou quaisquer outras penalidades e o assinante deverá realizar seu respectivo pedido através de um dos canais de comunicação contidos neste contrato.

9.2. Os prazos para instalação e reparos de serviços, após serem devidamente oficializados junto a **PRESTADORA**, ocorrerá até um prazo de 5 (cinco) dias úteis.

9.3. Os prazos mencionados no item 9.2 podem ser alterados mediante solicitação ou conveniência do Assinante.

10.0 RESCISÃO

10.1. Qualquer uma das partes poderá rescindir este contrato imediatamente, caso a outra parte venha a violar qualquer das cláusulas.

10.2. Qualquer uma das partes poderá rescindir este Contrato imediatamente se a outra parte for insolvente, dissolvida ou cessar suas operações.

10.2. Se houver alguma violação contratual por parte do assinante, que não seja corrigida após o respectivo aviso, a **PRESTADORA** poderá tomar as seguintes medidas:

10.2.1. Suspender os serviços existentes, ou ainda recusar ou suspender os pedidos de serviços novos adicionais.

10.2.2. Rescindir este Contrato ou somente o serviço prestado, sem qualquer ônus para a **PRESTADORA**.

Parágrafo único. Em qualquer hipótese, o comprovante do pedido de rescisão deve ser disponibilizado ao Consumidor por mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio, a critério do Consumidor.

12.0 DO FORO

12.1. As partes elegem o foro da Comarca de **Feira de Santana** no Estado da **Bahia** para propositura de toda e qualquer ação oriunda das cláusulas supracitadas e dos respectivos direitos e obrigações delas decorrentes.

ESTE DOCUMENTO ENCONTRA-SE REGISTRADO NO CARTÓRIO DO REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DA COMARCA DE FEIRA DE SANTANA - BA.

Feira de Santana, 23 de 07 de 2019

1º OFÍCIO NOTAS

(E . Lima dos Santos -Me)

Tabelionato do 1º Ofício de Notas
de Feira de Santana - Bahia
Lucy Silva Oliveira - Tabeliã
Rua Castro Alves, nº 1524, Centro, CEP: 44.003-201, Feira de Santana - BA - Telefone: (75) 3021-1275 - E-mail: 1oficiodenotas@gmail.com

Reconheco por Semelhanca 0001 firma(s) de:
EVANILDO LIMA DOS SANTOS
Emol:R$2,42 Fis:R$1,72 FEC:R$0,66 Def:R$0,06
PGE:R$0,10 MP:R$0,05 Total:R$5,00
Selo(s): 0040.AB699331-7
Em Testemunho ( ) da verdade.
JOSE MARCOS DE MATOS TEIXEIRA - ESCREVENTE
FEIRA DE SANTANA - BA 23/07/2019

José Marcos de Matos Teixeira
Escrevente Autorizado

José Marcos de Matos Teixeira
Escrevente Autorizado