

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

A **JOANDSON DOS SANTOS BEZERRA EIRELI ME**, inscrita no CNPJ sob o nº **13.378.142/0001-39**, com sede na **ALAGOINHAS-BA**, na **AVENIDA CONSELHEIRO DANTAS, Nº 1305, PRAÇA KENNEDY**, doravante denominada "**PRESTADORA**", e, de outro lado, a pessoa identificada e qualificada na confirmação contratual (Termo de adesão ANEXO 01), 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 MULTIMÍDIA 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.

2.2. 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.

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

2.4. 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 (<https://www.alagoinhatelecom.com.br>) cópia do contrato entre o Assinante e o prestador SVA.

Parágrafo único. Conforme Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018, art. 4º, inciso XV da Anatel, considera-se **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE** grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.

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 pela prestação e execução do serviço perante a ANATEL e os Assinantes.

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** deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período entre <Período>.

3.8. A **PRESTADORA** disponibiliza para seus Assinantes, o atendimento com discagem direta através dos números **0800-123-5100**, via Whatsapp **(75)9.9813-9754** e canal digital E-mail atendimento@alagoinhastelecom.com.br, para dirimir qualquer dúvida sobre a prestação de serviço contratado.

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

3.10. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deve descontar da assinatura, até o segundo mês subsequente ao evento, o valor proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo Assinante.

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 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.

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 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.

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

4.10. 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.

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

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

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

4.14. 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.

4.15. 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.

4.16. 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.

5.0 DOS DIREITOS DOS ASSINANTES

5.1. Conforme Art. 3 da resolução nº 632, de 07 de março de 2014, o assinante do SCM tem 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** e do **PLANO DE SERVIÇO**.

5.4. 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;

- 5.5. 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;
- 5.6. 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;
- 5.7. 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;
- 5.8. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- 5.9. À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76, da Resolução nº 632;
- 5.10. À resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 5.11. 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. 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**;
- 5.14. 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;
- 5.15. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 5.16. 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;
- 5.17. De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 5.18. 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;
- 5.19. Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 5.20. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;



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

6.0. DOS DEVERES DO ASSINANTE

6.1. Conforme Art. 4º da resolução nº 632, de 07 março de 2014, são deveres do Assinante do SCM disposto na legislação aplicável:

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

6.3. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

6.4. Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

6.5. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

6.6. 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;

6.7. 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,

6.8. Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

6.8.1 O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

6.8.2 A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

6.8.3 Qualquer alteração das informações cadastrais.

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

6.9.1. 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.

6.9.2. 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.

6.9.3. 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.



6.10. 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.gov.br/Anatel, onde, entre outras coisas, os Assinantes poderão encontrar cópia do regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia.

7.2. 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.

7.3. 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. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual, seja por meios confinados (cabo, fibra) ou via Wireless.

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. Os preços dos serviços são livres, devendo ser justos, equânimes e não discriminatórios, podendo variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos Assinantes.

8.1.1. A **PRESTADORA** é responsável pela divulgação e esclarecimento ao público dos valores praticados junto aos seus Assinantes na prestação do serviço.

8.1.2. A **PRESTADORA** pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao Assinante, de forma isonômica, vedada a redução de preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição



8.1.3. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, os preços dos serviços podem ser reajustados, observados os índices e periodicidade previstos no presente contrato.

8.2. 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.

8.3. O pagamento das mensalidades, quando aplicável, será efetuado mediante fatura enviada ao endereço (eletrônico ou residencial) do Assinante, como também, através de canais disponibilizados pela prestadora.

8.3.1. A **PRESTADORA** poderá definir o melhor formato do documento de cobrança para ambas as partes.

8.4. O não recebimento da fatura pelo Assinante não suspende a obrigação.

8.5. 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.

8.6. O inadimplemento do Assinante implicará na obrigação de pagamento da multa de mora de até 2% ao mês, e juros de até 1% ao mês (0,033% ao dia).

8.7. O inadimplemento das obrigações contratuais pelo Assinante, por prazo superior a **10 (Dez)** dias implicará na suspensão total do serviço, e deste modo, não havendo a regularização dos débitos vencidos, com outros **60 (Sessenta)** 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.

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

8.9. 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.

8.10. Se o atraso persistir após os **90 (Noventa)** dias subsequentes ao do vencimento será incluso o nome do usuário no SPC e SERASA.

8.11. O documento com o objetivo de contestação de débitos deverá ser enviado pelo Assinante por escrito ou por e-mail à PRESTADORA.

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



9.2. A rescisão ou suspensão da prestação poderá ocorrer a qualquer tempo, sem prejuízos ou aplicação de multas ou quaisquer outras penalidades, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

9.3. O Assinante deverá realizar seu respectivo pedido de rescisão ou suspensão através de um dos canais de comunicação contidos neste contrato.

9.4. O Assinante adimplente pode requerer à **PRESTADORA** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

9.5. O prazo para instalação, após devidamente oficializado junto a **PRESTADORA**, ocorrerá em até **7 (Sete)** dias úteis.

9.6. O prazo para atendimento as solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço, após devidamente oficializados junto a **PRESTADORA**, ocorrerão em **72 (setenta e duas)** horas .

9.7. Os prazos mencionados no item 9.5 e 9.6 podem ser alterados mediante solicitação ou conveniência do Assinante.

10.0 DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

10.1. O ASSINANTE, mediante a adesão deste contrato, autoriza a coleta de dados pessoais necessário para execução do presente contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta de dados relacionados à sua identificação pessoal e endereço, tendo em vista, a necessidade de garantir a fiel contratação pelo titular do contrato, como também, identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato.

10.2. A PRESTADORA informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são necessários para os fins almejados neste contrato, conforme estabelece o artigo 7º da Lei 13.709/18 – LGPD.

10.3. O ASSINANTE autoriza o compartilhamento de seus dados com terceiros legalmente legítimos para defender os seus interesses, bem como os da PRESTADORA.

10.4. Os dados poderão ser compartilhados para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, com autoridade administrativa e judicial, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do ASSINANTE.

10.5. A PRESTADORA informa que o gerenciamento dos dados pessoais coletadas ocorrerá através de um sistema que tratará os dados e efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento na forma da Lei;

10.6. A PRESTADORA se compromete a comunicar seus assinantes caso ocorra vazamento indevido de dados, bem como, sobre qual o dado vazado;



10.7. Havendo a rescisão do presente contrato, a PRESTADORA irá guardar sob sigilo os dados pessoais do ASSINANTE, por no mínimo 1 (um) ano. Após esse prazo, a PRESTADORA se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

11.0 RESCISÃO

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

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

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

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

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

12.0 DO FORO

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

Alagoinhas - Bahia, 27 de Maio de 2022



(JOANDSON DOS SANTOS BEZERRA EIRELI ME)