



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET –
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM**

Pelo presente instrumento, de um lado, **ACESSO10 INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 10.547.384/0001-10, com sede à Rua Curitiba, nº 73 – Centro - Arapiraca - AL – CEP: 57.300-430, autorizada pela ANATEL por meio do termo de autorização: PVST/SPV Nº 501/2009-ANATEL, aqui denominada **CONTRATADA**, de outro lado, como **CONTRATANTE**, devidamente qualificada no(s) **Termo(s) de Adesão (ões) ao Contratado de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM**, aprovado pela Resolução da ANATEL nº 614/2013 <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465-resolucao-614>, e pela Resolução da ANATEL nº 632/2014 que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC - <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>.

Têm entre si ajustado celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia de Âmbito Nacional e Internacional (doravante o “Contrato”) ficando desde já aceito, pelas cláusulas abaixo descritas.

CLÁUSULA 1ª – DO OBJETO

1.1 O objeto deste Contrato é a prestação à **CONTRATANTE** de Serviços de Comunicação Multimídia de âmbito nacional e internacional (doravante o “serviço”), que possibilitam a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, para tráfego de voz, dados e imagens, utilizando a rede de telecomunicações da **CONTRATADA**.

1.2 A **CONTRATADA** não concede a **CONTRATANTE** nenhuma exclusividade, reservando-se o direito de utilizar outro fornecedor para a prestação, total ou parcial, de serviço de telecomunicações, inclusive aquele objeto deste Contrato.



CLÁUSULA 2ª – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 O serviço compreende no provimento ininterrupto de telecomunicações na modalidade “**Serviço de Comunicação Multimídia**”, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 2.2 Conforme art. 17 da resolução 574 de outubro de 2011, durante o Período de Maior Tráfego, a Prestadora deve garantir uma velocidade média de conexão, tanto no *download* quanto no *upload*, de, no mínimo:
- I – 60% (sessenta por cento) da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;
 - II – 70% (setenta por cento) da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo;
 - e
 - III – 80% (oitenta por cento) da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.
- 2.3 **CENTRAL DE ATENDIMENTO** – órgão de atendimento ao **CLIENTE** responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e serviços. O contato pelos **CLIENTES** deve ser feito por meio de ligação telefônica ao número (82) 3529-9550 / 0800 082 0010.

PORTAL ACESSO 10 NA INTERNET – www.acesso10.net.br

- 2.4 Na prestação dos serviços, poderão ser utilizados equipamento que serão fornecidos instalados e testados pela **CONTRATADA**, mediante contrato de comodato, em instalações de **CONTRATANTE** nas condições previamente acordadas, quando for o caso.
- I. Quando da extinção do Contrato, a **CONTRATANTE** obriga-se a restituir os equipamentos à **CONTRATADA** nas mesmas condições em que foram recebidos, ou a adquiri-los, pelo valor a eles atribuído quando de seu



encaminhamento, caso se negue a devolvê-los ou caso lhes tenha causado danos a se negue a repará-los integralmente.

- II. Para fins de restituição dos equipamentos, tal como previsto na cláusula anterior, a **CONTRATANTE** se compromete a autorizar o acesso de funcionários da **CONTRATADA** aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustados entre as partes, não podendo exceder a 5 (cinco) dias após solicitação nesse sentido apresentada pela **CONTRATADA**.

2.5 As informações solicitadas pelo **CONTRATANTE** serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a partir do seu recebimento.

2.6 A contratação dos serviços de SCM será formalizada pela assinatura do TCS pela **ACESSO 10 TELECOM** e pelo **CLIENTE**.

2.7 O TCS estabelecerá as condições comerciais da contratação e características técnicas dos serviços contratados, tais como, mas não se limitando a preço, local de instalação e ativação.

É facultado a **ACESSO 10 TELECOM** criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços previstos no TCS assinado, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.

CLÁUSULA 3ª – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.1 Nos termos da legislação vigente, são direitos da **CONTRATANTE**:

- a) O acesso ao serviço, mediante contratação junto a **CONTRATADA**;
- b) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- c) Informação adequada sobre condições de prestação de serviço, em suas varias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;



- d) À inviolabilidade e ao segredo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de Telecomunicações;
- e) Ao reconhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação de serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- f) A não suspensão do serviço sem sua solicitação ressalva a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da lei nº 9.472, de 1997;
- g) Ao respeito de sua privacidade nos documentos ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- h) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- i) À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- j) 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 técnica, para recebimento de serviço, nos termos da regulamentação;
- k) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**, com a imediata exclusão de informação inadimplência sobre ele anotada;
- l) A continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- m) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

3.2 Além das obrigações previstas em outras cláusulas deste instrumento obriga-se a **CONTRATANTE** a:

- a) Utilizar os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com a orientação técnica fornecida pela **CONTRATADA** com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Informar à **CONTRATADA**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação de serviço;



- c) Pagar à **CONTRATADA** os valores devidos, em virtude da prestação de serviço, observadas as disposições legais;
- d) Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária a correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso;
- e) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **CONTRATADA** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétrica adequada, além de preservar os bens voltados à utilização do público geral;
- f) Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da **CONTRATADA**, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento da **CONTRATANTE**, desde que acompanhado de um representante da **CONTRATANTE** ou, ainda, mediante prévia autorização deste;
- g) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **CONTRATADA**;
- h) A **CONTRATADA** se compromete a disponibilizar um Serviço de Atendimento ao Cliente, meio pelo qual a **CONTRATANTE** poderá esclarecer dúvidas, agendar reparos no serviço contratado, bem como, solicitar outros serviços prestados pela **CONTRATADA**;
- i) Somente conectar à rede da **CONTRATADA**: terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- j) Não usar o serviço, ora contratado, indevidamente ou com tendência a praticar ato fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a;
- i. Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida.



- II. Cessão, transferência, disponibilização ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou equipamentos e acessos a ele relacionados.
- III. Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal.
- IV. Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

CLÁUSULA 4ª – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 São direitos da **CONTRATADA**:

- a) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos nos Capítulos IV do Título I do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e na regulamentação específica do serviço;
- b) Faturar mensalmente à **CONTRATANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada;
- c) Fazer constar nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas no período correspondente à da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12 (doze) meses, com base na variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, medido pela Fundação Getúlio Vargas – IGP – DI ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;
- e) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterem as condições iniciais de prestação do serviço, num âmbito geral, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação dos serviços que impliquem no aumento dos encargos da **CONTRATADA**.

Em tais hipóteses, a **CONTRATADA** comunicará a **CONTRATANTE** sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência.



CLÁUSULA 5ª – DOS DESCONTOS POR FALHA NA GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO

A **CONTRATADA** garante à **CONTRATANTE** o cumprimento de índices de desempenho, explicados na(s) Propostas(s) comercial(is). Em caso de descumprimento destes índices, ao longo de 1 (um) mês, a **CONTRATANTE** fará jus ao crédito de 1 (um) dia de serviço (equivalente a 1/30 do preço da assinatura mensal paga pelo serviço).

Para ter direito ao desconto, a **CONTRATANTE** deverá solicitá-lo à **CONTRATADA**, através da central de atendimento (82) 3529-9550, até final do mês subsequente à verificação da falha da Garantia de Nível de Serviço.

O desconto será concedido no próximo ciclo de faturamento da **CONTRATANTE**.

O descumprimento da Garantia de Nível de Serviço é caracterizado pelo não atendimento de qualquer um dos índices de desempenho, explicitados na(s) Propostas(s) Comercial(is).

CLÁUSULA 6ª – PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTES

Pela prestação do serviço, na(s) configuração(ões) discriminada(s), a **CONTRATADA** receberá da **CONTRATANTE** o valor descrito no **TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, correspondente a cada serviço que vier a ser prestado.

O não pagamento no vencimento sujeitará o **CONTRATANTE**, a exclusivo critério da **CONTRATADA**, às seguintes sanções; a) multa de 2% sobre o valor da assinatura, acrescido de juros de mora 0,33% ao dia, corrigidos monetariamente até a data do efetivo pagamento; b) suspensão da prestação do serviço a partir do quinto dia corrido após o vencimento;



A **CONTRATANTE** tem o direito de questionar os débitos lançados pela **CONTRATADA**, tendo que fazê-lo no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da data de recebimento da respectiva fatura, que terá que ser apresentada por escrito à empresa **CONTRATADA**, a qual caberá a análise da contestação apresentada. No caso de o valor contestado e não pago pela **CONTRATANTE**, for considerado, pela **CONTRATADA**, sendo como devido, este valor será imediatamente exigido da **CONTRATANTE** com todos os acréscimos devidos.

A eventual mudança de endereço do serviço dependerá da disponibilidade técnica, cabendo a **CONTRATANTE** o pagamento à **CONTRATADA** do preço do serviço, conforme o praticado à época, sendo certo que nesta hipótese será cobrada da **CONTRATANTE** nova Taxa de Configuração/Montagem a ser estabelecida conforme viabilidade técnica.

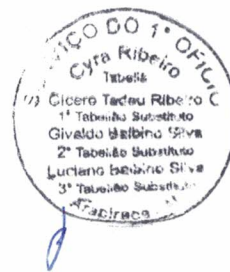
Os preços discriminados são brutos, já estando incluídos nos mesmos todos os tributos e contribuições incidentes de âmbito Federal, Estadual, e Municipal, de responsabilidade de recolhimento da **CONTRATADA**.

No caso de alteração da legislação tributária em vigor, inclusive quanto à criação de novos tributos incidentes, ou das regras de incidência (seja de base de cálculo ou de alíquotas), que importem em alteração dos encargos tributários do Serviço especificado na Proposta Comercial, os respectivos preços serão automaticamente reajustados de forma a refletir a referida alteração da legislação.

Os pagamentos realizados pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** serão efetuados sem qualquer retenção, exceto aquelas obrigatórias por lei, de responsabilidade da **CONTRATANTE**. Os custos relativos à disponibilização do(s) equipamento(s) e à manutenção do(s) circuito(s) estão incluídos na remuneração mensal do Serviço.

CLÁUSULA 7ª – PRAZOS DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste instrumento é definido pelo Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia.



- VI. É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão total.
- VII. É dever da **CONTRATADA**, enquanto não rescindido o contrato, atender a solicitações que não importem em novos custos para o **CONTRATANTE**.
- VIII. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

Parágrafo único. Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço na forma de pagamento pós-paga, a **CONTRATADA** deve encaminhar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

CLÁUSULA 9ª – RESCISÃO

Observadas às hipóteses passíveis de rescisão previstas no CONTRATO, as partes desde já acordam que:

Caso o **CONTRATANTE** venha a cancelar imotivadamente os serviços contratados ou qualquer circuito referente aos mesmos, ou no caso de dar causa ao seu cancelamento, antes do prazo acima mencionado, estará obrigado a pagar à **CONTRATADA**, de uma vez só, imediatamente após o referido cancelamento e independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, multa no valor equivalente a 40% (Quarenta por cento) do valor de todas as parcelas vincendas relativas aos serviços ou, quando for o caso, relativas ao circuito cancelado.

Até 30 (trinta) dias após a instalação e ativação do circuito, caso o **CONTRATANTE** queira cancelar o referido **CONTRATO** poderá assim fazer sem pagamento da sua multa provisória.

No caso de surgimento de inviabilidade técnica, posterior e alheia à vontade da **CONTRATADA**, poderá essa cancelar os serviços contratados, mediante comunicação antecipada de 30 (trinta) dias, ou ressarcimento no valor relativo à 30 (trinta) dias.



CLÁUSULA 10ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cabe exclusivamente ao CONTRATANTE a responsabilidade pelo conteúdo das informações veiculadas no acesso contratado e pelas condições de prestação de serviços à terceiros.

Os descontos por falha(s) ou por interrupção (ões) na prestação dos serviços a que alude a clausula quinta, serão aplicados individualmente, não cumulativamente, por circuito afetado e/ou paralisado, sendo certo que o desconto aplicado sobre um circuito, sob qualquer hipótese de argumento não se estenderá aos demais circuitos porventura contratados.

Aberto o chamado técnico pelo CONTRATANTE, para solução de problema local, o técnico da CONTRATADA fará a verificação da rede na residência do CONTRATANTE e não será cobrada a visita técnica. Por outro lado, ficando constatado que o problema encontrado não está na rede da ACESSO 10 TELECOM e sim, decorrente de falha na rede interna do cliente, por falha decorrente de manuseio ou problema causado de forma indevida por parte do usuário, será considerada visita técnica improdutiva, e será cobrado o valor de R\$ 20,00 (vinte reais) ou valor conforme tabela, que será obrigatoriamente informado ao cliente, quando da abertura do chamado para a visita técnica.

CLÁUSULA 11ª- REAJUSTES

Os valores relativos à prestação do serviço discriminado no contrato serão reajustados anualmente, com base na variação acumulada do IGP-DI, ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, verificada nos doze meses imediatamente anteriores reajustes.

Serviço do 1º Ofício
Cyra Ribeiro - Oficial
R. Lúcio Roberto, 43 - Centro - CEP 57300-360 - Arapiraca/AL - Tel.: (02) 3521-2570 - Fax: (02) 3521-5757 - tadereibeiro@globa.com - cartorio10a_1@hotmail.com

Destina-se este registro, exclusivamente a conservação conforme previsto da Lei 6.015, Art. 127, parágrafo II, item VII Arapiraca, 11/09/2018.

Givaldo Balbino da Silva
CPF: 454.164.274-34
2º Substituto

Serviço do 1º Ofício
Cyra Ribeiro
Tabeliã
1º Tabelião Substituto: Givaldo Balbino da Silva
2º Tabelião Substituto: Givaldo Balbino da Silva
3º Tabelião Substituto: [illegible]

CLÁUSULA 12ª – O ENDEREÇO DA ANATEL E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA BIBLIOTECA

O endereço da Anatel é SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940 DF e o endereço eletrônico é www.anatel.gov.br/biblioteca, onde o cliente poderá encontrar cópia integral das Resoluções 272, 614 e 632 da Anatel. O telefone da Central de Atendimento da Anatel é 0800 33-2001.

CLÁUSULA 13ª – DO FORO

Fica eleito o foro da Comarca de Arapiraca - AL, para o fim de dirimir as dúvidas que surgirem eventualmente da execução do presente instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Arapiraca-AL, 05 de setembro de 2018.



PELA CONTRATADA – ACESSO 10 TELECOM

Jean Denys Schoenherr
Representante Legal
Nome: Jean Denys Schoenherr
CPF: 903.001.904-25

Serviço Notarial
Marta da Loureides Melo
Tabeliã Pública
Cláudia Mª de Melo Lima
Margarida de Macedo Fernandes
Substitutas

3º SERVIÇO NOTARIAL
Rua Estudante José de Oliveira Leite, nº 150
Arapiraca/AL - Fone/Fax (02) 3521-3224
Reconhaço por Semelhança a(s) Firma(s) de:
Jean Denys Schoenherr

Em Testemunho _____ da Verdade,
Arapiraca/AL, 10 de 09 de 2018

Tabeliã
VÁLIDO SOMENTE COM O SELCO DE AUTENTICIDADE

SELO DE AUTENTICIDADE
LEI Nº 28.242
AUTENTICAÇÃO
RECONHECIMENTO DE FIRMA
E DISTRIBUIÇÃO
BM905988

TESTEMUNHA - ACESSO 10 TELECOM:

Givaldo Balbino da Silva
Nome do cliente:
RG: 1.084.027
CPF: 78789 114-15

Serviço do 1º Ofício
Cyra Ribeiro - Oficial
R. Lúcio Roberto, 43 - Centro - CEP 57300-360 - Arapiraca/AL - Tel.: (02) 3521-2570 - Fax: (02) 3521-5757 - tadereibeiro@globa.com - cartorio10a_1@hotmail.com

Protocolado nº. 42.550 em 10/09/2018.
Registrado sob nº 32582 Livro B-220 folhas 226 em data de 11/09/2018.
De Reg. De Títulos e Documentos.
Arapiraca, 11/09/2018.

Givaldo Balbino da Silva
CPF: 454.164.274-34
2º Substituto

Serviço do 1º Ofício
Cyra Ribeiro
Tabeliã
1º Tabelião Substituto: Givaldo Balbino da Silva
2º Tabelião Substituto: [illegible]

REGISTRAR
AB784251

Válido Somente Com Selo de Autenticidade