

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

1. DAS PARTES

São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, **PROCESS SOLUTIONS TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI - EPP**, pessoa jurídica de direito privado, com sede à Avenida Tiradentes, 1051 - Sala 02, Bairro Centro, CEP 15.990-185, na cidade de Matão/SP, inscrita no CNPJ sob n.º 57.430.894/0001-77, neste ato representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada CONTRATADA; e do outro lado, as pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE ou CLIENTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE ADESÃO ou no banco de dados da CONTRATADA.

2. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

2.1 Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

a) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a clientes dentro de uma área de prestação de serviços;

b) PROVEDOR DE SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a empresa responsável pelos serviços de provimento de conexão à internet, sendo que estes serviços, por serem qualificados como “Serviço de Valor Adicionado” NÃO INTEGRAM O OBJETO DO PRESENTE CONTRATO, devendo o CLIENTE, se desejar, contratar este serviço de um prestador de serviço de conexão à internet – PSCI, condicionando apenas que referido prestador adote tecnologia compatível e seja homologado pela CONTRATADA.

c) TERMO DE ADESÃO, é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao CLIENTE o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pela CONTRATADA, obrigando as partes nos termos e condições deste contrato, ressalvado o direito deste ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

c) PLANO DE SERVIÇO, quando aqui referido, designa as condições específicas de prestação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA, referidos planos serão estabelecidos levando em conta a combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela CONTRATADA.

d) PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP), designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes), conforme disposto no XIV, do art. 4º, do regulamento anexo à Resolução ANATEL 614/2013.

2.2 A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas nos regulamentos anexos às Resoluções ANATEL 614/2013 e 632/2014.

3. DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

3.1 – Este instrumento tem por objeto tornar disponível pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, o Serviço de Comunicação Multimídia, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo CLIENTE, utilizando qualquer meio, dentro da área de prestação dos serviços da CONTRATADA, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e na TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

3.2 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo n.º 53500.011626/2004, Ato Autorizador n.º 51.389, de 08.07.2005 e TERMO PVST/SPV Nº 67/2005 – ANATEL.

3.3 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução n.º 632, de 7 de março de 2014, e demais normas aplicáveis.

3.4. As características e especificações técnicas dos serviços; o endereço de instalação; os parâmetros de qualidade; os valores mensais a pagar pelos serviços; o valor correspondente à instalação; a disponibilização de equipamentos em comodato ou locação e valores correspondentes; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados e relacionados no TERMO DE ADESÃO e eventuais ANEXOS, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

3.5. O serviço de comunicação multimídia (SCM) estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

3.6. A ativação do serviço de comunicação multimídia será efetuada pela CONTRATADA de acordo com o prazo definido no TERMO DE ADESÃO.

3.6.1 – O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (ii) em caso de atrasos decorrentes ou por culpa de terceiros, incluindo mais não se limitando a atrasos na entrega dos equipamentos necessários, obstrução de tubulação no local da instalação ou outras dificuldades técnicas relacionadas à infraestrutura; (iii) outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

4 DAS FORMAS DE ADESÃO

4.1 - A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

- a) Assinatura do TERMO DE ADESÃO;
- b) Preenchimento de cadastro e aceite “on line”.

c) Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

d) Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

5. DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 O CLIENTE poderá utilizar o serviço ora contratado para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a: (i) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (ii) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a EMPRESAS provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores – INTERNET, sendo facultado, para este último fim, a contratação, por conta exclusiva do CLIENTE, de provedor de serviço de valor adicionado (SVA), na forma estabelecida neste instrumento contratual.

5.2 A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “on-line”, pelo CLIENTE, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da EMPRESA com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do serviço ora contratado.

5.3 O CLIENTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, dos serviços, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

6. DAS MODALIDADES DO SERVIÇO

6.1 Quando da adesão, o CLIENTE optará por uma das modalidades oferecidas, assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva TERMO DE ADESÃO;

6.2 É facultado ao CLIENTE, exceto durante a vigência de OPÇÃO FIDELIDADE, estando adimplente com suas obrigações perante a CONTRATADA, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

6.3 A CONTRATADA se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

6.4 O CLIENTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado.

7. DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA

7.1 A CONTRATADA poderá oferecer ao CLIENTE benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos nos primeiros meses de contratação, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do CLIENTE com a CONTRATADA pelo período determinado no TERMO DE ADESÃO, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

7.2 Na hipótese de cancelamento antes do prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, o CLIENTE estará obrigado ao pagamento do valor informado no ato da adesão à oferta, de forma proporcional ao período restante da permanência mínima.

7.3 Durante a vigência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA implicando em automática cobrança do valor mencionado no item anterior.

8. DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

8.1 A velocidade contratada dos serviços objeto deste contrato representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a comunicação, que poderá variar dependendo do equipamento (computador) utilizado pelo CLIENTE, do provedor de serviço de conexão à internet contratado, do tráfego de dados na rede, principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros, além de outros fatores externos, fora do controle da CONTRATADA.

8.2 A CONTRATADA utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade do serviço de comunicação multimídia nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.

8.3 A oferta de capacidade contratada pelo CLIENTE corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do CLIENTE.

8.4 O CLIENTE entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da CONTRATADA. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do CLIENTE ou de terceiro.

8.5 O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

8.6 O serviço ora contratado destina-se ao uso do CLIENTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do serviço de comunicação multimídia objeto deste contrato, exceto por expressa autorização por escrito, da CONTRATADA, responsabilizando-se o CLIENTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

8.7 Cabe ao CLIENTE a manutenção de software de segurança atualizado (ex. *firewall* e antivírus), uma vez que poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido a rede interna E/OU equipamentos do CLIENTE.

8.8 A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na infraestrutura da CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros semelhantes, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

8.9 A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pela CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos deste Contrato.

8.10 A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura

8.11 O CLIENTE reconhece que os serviços objeto do presente contrato não são suficientes a viabilizar, por si só, o ingresso do CLIENTE na rede mundial de computadores (internet). O CLIENTE reconhece como imprescindível, para esse fim, a contratação de um “Provedor de Serviço Conexão à Internet”, sendo que este deverá atender às condições técnicas da rede da CONTRATADA e ser por ela homologado.

8.12 A CONTRATADA atenderá às solicitações do CLIENTE para reparos nos serviços no prazo de até 72 (setenta e duas) horas da comunicação efetuada pelo CLIENTE

8.13 Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do CLIENTE, ou ausência de autorização de pessoa responsável, a CONTRATADA comunicará ao CLIENTE tal impossibilidade. Tendo, ainda, interesse no serviço, o CLIENTE providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e de material a serem utilizados na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da CONTRATADA, arcando com todos os custos dela decorrentes.

8.14 Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária (ex. computadores, rede elétrica e tubulação necessária à instalação) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

9. DOS EQUIPAMENTOS

9.1. Os equipamentos necessários a recepção do sinal de comunicação multimídia e, portanto, necessários para conexão à rede de dados serão definidos e homologados pela CONTRATADA, podendo o CLIENTE optar pela aquisição destes equipamentos de terceiros, desde atendidas as especificações técnicas fornecidas pela CONTRATADA ou optar por locá-los ou recebe-los em comodato, quando disponível, da própria CONTRATADA, o que será ajustado pelas partes através da PROPOSTA DE ADESÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar

os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

9.2 Optando o CLIENTE pela locação dos equipamentos da CONTRATADA, esta se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela CONTRATADA, cobrados na mesma fatura do serviço ora contratado

9.3. No caso do equipamentos serem cedidos em regime de comodato ou de locação, o CLIENTE ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente e se compromete a utilizar referidos equipamentos única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

9.4 Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros

9.5 Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado dos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança, ou, se não houver oferta destes bens no mercado, do valor corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

9.6. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança, ou, se não houver oferta destes bens no mercado, do valor corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

9.7. Em qualquer das hipóteses previstas nos Itens 9.5 e 9.6, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando a cobrança do valor dos equipamentos, sem prejuízo de indenização por danos suplementares. Não pago o título no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar o título a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

9.8. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

9.9 A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos nos equipamentos em posse ou de propriedade do CLIENTE, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas atmosféricas.

10. DA FRANQUIA DE DADOS

10.1 O CLIENTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

a) Cada PLANO DE SERVIÇO disponibilizado pela CONTRATADA possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados FRANQUIA;

b) A critério da CONTRATADA, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;

c) A franquia de dados não é cumulativa, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao CLIENTE, durante todo mês;

d) A utilização do serviço, pelo CLIENTE, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a velocidade de 1mbps (um megabite por segundo) até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultativo ao CLIENTE adquirir, se disponível, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

11. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 Pelos serviços de comunicação multimídia, o CLIENTE pagará a CONTRATADA os valores pactuados na TERMO DE ADESÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

11.2 O TERMO DE ADESÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência da taxa de adesão e dos serviços de instalação, bem como o valor a ser pago pelo CLIENTE em virtude da locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as partes convencionaram a disponibilização dos equipamentos mediante comodato.

11.3 Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE ADESÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

11.4 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigada ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

11.5 Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

11.6 Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes em tabela disponível na sede da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

a) Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

b) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE;

c) Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços de comunicação multimídia, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros;

d) Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

11.7 Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

11.8 O não recebimento da cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do boleto bancário.

11.9 Os serviços serão prestados pela CONTRATADA, em regra, na modalidade “pós pago”, ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação mensal. Entretanto, verificando a CONTRATADA qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do CLIENTE, estas poderão alterar, de imediato, a exclusivo critério das mesmas, a modalidade de cobrança para pré-pago, em que o pagamento do CLIENTE deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

11.10 - As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

11.11 - O CLIENTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

11.12 Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos

indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

11.13 - O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato poderá implicar:

a) Na suspensão parcial dos serviços contratados mediante redução da velocidade para 250kbps (duzentos e cinquenta kilobites por segundo), após 15 (quinze) dias do vencimento da fatura, sendo devido o valor integral da assinatura até o 44º (quadragésimo quarto) dia de atraso;

b) Na suspensão total dos serviços contratados), após 45 (quarenta e cinco) dias do vencimento da fatura;

11.14 Prolongados por 75 (setenta e cinco) dias os atrasos no pagamento, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

12. DA VIGÊNCIA

12.1 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do SERVIÇO pela CONTRATADA.

12.2 Na hipótese de o CLIENTE optar pela OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA referido contrato vigorará pelo prazo descrito no TERMO DE ADESÃO, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado findo este período.

13. DA RESCISÃO CONTRATUAL

13.1 O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

a) seja cancelada a autorização outorgada à CONTRATADA para prestação do SERVIÇO;

b) o CLIENTE não tenha mais interesse na continuidade da prestação do SERVIÇO, mediante comunicação à CONTRATADA. O CLIENTE deverá cumprir as obrigações contratuais, especialmente as advindas de benefícios especiais condicionados à OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA;

c) o endereço indicado pelo CLIENTE não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, ou ainda, não esteja devidamente autorizado para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à CONTRATADA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

d) o CLIENTE utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o SERVIÇO de forma diferente da contratada.

13.2 A CONTRATADA resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

a) sejam suspensos/cancelados os sinais do CLIENTE inadimplente, hipótese em que o CLIENTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao CLIENTE;

b) constatação de práticas pelo CLIENTE expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao CLIENTE.

13.3 Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao CLIENTE que tenha optado por benefícios da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA na forma prevista neste instrumento, assim como ao CLIENTE que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da CONTRATADA que lhe tenham sido cedidos, na forma deste contrato.

13.4 Constituindo o ônus adicional previsto na cláusula antecedente, a CONTRATADA emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao CLIENTE.

13.5 O presente contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

14. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

14.1 O atendimento ao CLIENTE será realizado pelo telefone **0800-772-0404**, através da internet no site **www.processtelecom.com.br** ou através dos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da CONTRATADA.

15. DO ENTENDIMENTO DAS PARTES

15.1 - As disposições deste Contrato seus eventuais anexos e termo de adesão refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

15.3 - As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

16. DA NOVAÇÃO

15.1 A não utilização pela CONTRATADA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

17. DA SUCESSÃO

17.1 O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

18. DA CONFIDENCIALIDADE

18.1 - As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do

presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

18.2 - As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

18.3 - A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

19. DAS COMUNICAÇÕES

19.1 - Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas por escrito, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.

19.2 - Para os atos em que não são exigidas notificações por escrito, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios, como chamadas de voz, e-mails ou SMS.

19.3 - As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

20. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

20.1 A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

21. DOS DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES E DA CONTRATADA

21.1 Os direitos e deveres dos CLIENTES assinantes do serviço de comunicação multimídia estão previstos nos artigos 3 e 4 da Resolução 632/2014 da ANATEL. Os direitos e obrigações da CONTRATADA estão previstos nos artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL.

21.2 - São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

a) Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998) e do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (Resolução Anatel 614/2013) ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a

prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

b) Ser responsável por manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do CLIENTE e respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus clientes;

c) Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade estabelecidos pela ANATEL;

d) Obedecer aos princípios gerais de atendimento aos consumidores, conforme previsto no art. 5º da Resolução Anatel nº 632/2014, que são: (i) confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações; (ii) rastreabilidade das demandas; (iii) presteza e cortesia; (iv) eficácia; e, (v) racionalização e melhoria contínua;

e) Cumprir as obrigações que lhe forem outorgadas legalmente;

f) Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato;

21.3. O CLIENTE reconhece como direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no termo de autorização para a prestação do serviço:

a) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

b) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, incluindo, mas não se limitando a serviços de cobrança e atendimento;

c) promover oferta conjunta de serviços de telecomunicações, em conformidade com a regulamentação vigente, respeitadas as condições específicas de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta.

21.4 A CONTRATADA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

21.5 A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

21.6 A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CLIENTE, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito do CLIENTE.

21.7 A CONTRATADA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

21.8 Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a CONTRATADA 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. Na contratação em questão, 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 n.º 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.

21.9 - São deveres do CLIENTE, dentre outros previstos na legislação de regência, em especial no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013 e no Capítulo I do Título II do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014:

- a) Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados na PROPOSTA DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;
- b) Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;
- c) Somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel;
- d) Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;
- e) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CLIENTE, compreende-se, mas não se limita a: rede elétrica com voltagem compatível, tomada aterrada e estabilizada, local protegido do calor e umidade, sendo de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade
- f) Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE.
- g) – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente;
- h) Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA;
- i) Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independente de qualquer formalização de notificação.
- j) Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

21.10 Nos termos do Artigo 3 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014, o CLIENTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- a) de acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- b) à liberdade de escolha da prestadora;
- c) 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;
- d) 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;
- e) à inviolabilidade e ao sigredo 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;
- f) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito decorrente deste contrato ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997
- g) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;
- h) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento;
- i) à resposta eficiente e tempestiva, pela CONTRATADA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- j) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- l) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- m) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou por acordo celebrado com a CONTRATADA;
- n) 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;
- o) ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

21.11 O CLIENTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

22. DO FORO

221 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de Matão/SP, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

23. DO REGISTRO

23.1 Uma via do presente contrato está registrada no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Matão/SP

Matão (SP), 17 de outubro de 2017.

PROCESS SOLUTIONS TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI - EPP

Contrato registrado sob número 26568
em 23/10/2017 no Oficial de Registro de
Títulos e Documentos de Matão - SP