

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – “MODELO 01”

Pelo presente instrumento, de um lado, doravante denominada **C2M SERVIÇOS DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES EIRELI-ME**, ou simplesmente **PRESTADORA/REDE COMPLETA**, pessoa jurídica de direito privado, cujo nome fantasia é **REDECOMPLETA**, inscrita no CNPJ sob o nº **23.350.169/0001-77**, Inscrição Estadual nº **00000004404599**, com sede à **avenida Marechal Rondon, nº 235, bairro União**, CEP nº **76.900-027**, na Cidade de **Ji-Paraná**, Estado de **Rondônia**, autorizada pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM através do ATO de Autorização de nº **2012**, publicado no Diário Oficial da União (D.O.U.) em **29.06.2016**, cadastrada como Entidade nº **4317050**, telefone (69) **3422-1887**, site: www.redecompleta.com.br, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, nos termos do seu contrato social;

E, de outro lado, a pessoa física ou jurídica, doravante denominada **ASSINANTE**, devidamente identificada no Plano de Serviços anexo, resolvem, de comum acordo, celebrar o presente **Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações (SCM – Serviço de Comunicação Multimídia)**, que será regido pelas cláusulas seguintes, sem prejuízos às normas da ANATEL, da Lei nº 10.406/02 (Código Civil), Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

CLAUSULA 1ª – DEFINIÇÕES

- 1.1 Aplicam-se ao presente contrato as seguintes definições:
 - 1.1.1 ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações: agência reguladora responsável pela organização da exploração dos serviços de telecomunicações, com sede à SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, Brasília, Distrito Federal, CEP nº 70.070-940, endereço eletrônico: www.anatel.com.br, Central de Atendimento: 1331, horário de funcionamento de segunda à sexta-feira, das 09 às 12 horas e das 14 às 17 horas;
 - 1.1.2 SCM - Serviço de Comunicação Multimídia: serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço;
 - 1.1.3 Área de Prestação de Serviço: área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;
 - 1.1.4 Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM;
 - 1.1.5 Prestadora: pessoa jurídica que mediante autorização presta o SCM;
 - 1.1.6 Setor de Atendimento Presencial: estabelecimento próprio da Prestadora que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informações, reclamações e solicitações de serviços, extinção contratual, ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora;
 - 1.1.7 Plano de Serviços: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
 - 1.1.8 Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.
- 1.2 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:
 - 1.2.1 Lei nº 10.406/2002 - Código Civil;
 - 1.2.2 Lei nº 9.472/1997 - Lei Geral de Telecomunicações;
 - 1.2.3 Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do consumidor;
 - 1.2.4 Resolução nº 73/1998 (ANATEL) - Regulamento dos Serviços de Telecomunicações;
 - 1.2.5 Resolução nº 574/2011 (ANATEL) - Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia;
 - 1.2.6 Resolução nº 614/2013 (ANATEL) - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia;
 - 1.2.7 Resolução nº 632/2014 (ANATEL) - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.
- 1.3 A Prestadora enquadra-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, estando, dessa forma, isenta determinadas obrigações especificadas nas Resoluções nº 614/2013, 632/2014 e 574/2011.
- 1.4 Para fins deste instrumento, o Plano de Serviços designa a ferramenta (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízos de outras formas de adesão previstas em Lei ou no presente Contrato;
- 1.5 O Plano de Serviços, assinado, obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de Termo Aditivo, desde que devidamente assinado pelas partes.

CLAUSULA 2ª – OBJETO DO CONTRATO

- 2.1 O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **PRESTADORA/REDE COMPLETA** ao **ASSINANTE**, cuja velocidade, plano, endereço para instalação, entre outras particularidades, foram livremente escolhidos pelo **ASSINANTE**, conforme assinalado no Plano de Serviços anexo.
- 2.2 Compreende-se por prestação de SCM a instalação, administração e manutenção de rede de transporte para a transmissão de informações multimídias, quais sejam, sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons e que dará suporte à prestação de Serviços de Valor Adicionado - SVA.
- 2.3 A prestação do SCM será realizada diretamente pela **REDE COMPLETA**, que se encontra devidamente autorizada na ANATEL, nos termos do Ato nº 2012, de 29/06/2016. Em casos excepcionais, a critério da **REDE COMPLETA**, poderá ser realizada por empresa terceirizada, desde que autorizada na ANATEL.
- 2.4 Os serviços serão prestados ao **ASSINANTE** de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste Contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas alheias à vontade da **REDE COMPLETA**, para a manutenção da rede, caso fortuito ou força maior, falha dos serviços de responsabilidade da Operadora que fornece o *link* à **PRESTADORA**.

- 2.5 Tratando-se de condomínio, será de responsabilidade do ASSINANTE providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.
- 2.6 O ASSINANTE, pessoalmente ou através de contato telefônico, deverá fazer cadastro com a PRESTADORA e solicitar a realização de estudo prévio de viabilidade técnica.
- Parágrafo único. **O estudo prévio para atestar a viabilidade técnica poderá ser realizado sem ônus para o ASSINANTE.**
- 2.7 Atestada a viabilidade técnica, o Contrato e Plano de Serviços deverão ser assinados na sede da empresa e, na mesma oportunidade, pago valor relativo à instalação e criado *login* e senha para que o ASSINANTE tenha acesso à Central de Atendimento ao Cliente, espaço reservado no *site* da REDE COMPLETA para recebimento de reclamações, solicitação de informações, serviços ou atendimento.
- 2.8 **O prazo para iniciar a prestação dos serviços (ativação do SCM) é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o Contrato e Plano de Serviços.**
- 2.9 Para que haja a instalação dos equipamentos necessários à prestação dos serviços, o ASSINANTE deverá disponibilizar condições favoráveis e adequadas como, por exemplo, acesso ao imóvel, energia elétrica, entre outras que se fizerem necessárias para a correta instalação e/ou configuração dos equipamentos.
- 2.10 O ASSINANTE, após a ativação do serviço e assinatura do Contrato e Plano de Serviços, terá disponível o acesso à rede *internet* via *wireless*, fibra óptica (FTTH) ou fibra/UTP (FTTx), conforme especificado no Plano de Serviços.
- 2.11 O ASSINANTE, a seu critério, poderá receber em Comodato (empréstimo - gratuito) locar ou adquirir os equipamentos imprescindíveis para o acesso à *internet*.
- 2.12 O acesso à *internet* estará disponível ao ASSINANTE através de um único conector RJ45 (8P8C).
- 2.13 Caso o ASSINANTE tenha necessidade de compartilhamento interno do sinal, deverá possuir ou adquirir roteador com características especificadas pela PRESTADORA.
- 2.14 Havendo a necessidade de mudança de endereço, a PRESTADORA deverá ser comunicada formalmente. Neste caso, os procedimentos para a mudança serão idênticos ao da ativação, inclusive a realização de novo estudo de viabilidade técnica e a cobrança de nova ativação do serviço.

CLÁUSULA 3ª – VELOCIDADE, VALORES, PRAZOS, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

- 3.1 Considerando que o objeto do contrato é o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM - o ASSINANTE declara optar pelo plano assinalado no Plano de Serviços.
- 3.2 O contrato é **pré-pago** e o valor correspondente ao plano será cobrado mensalmente pela disponibilidade dos serviços independentemente do volume de tráfego utilizado. Há, excepcionalmente, em caso de planos empresariais, a possibilidade da modalidade **pós-paga**.
- 3.3 A adesão ao presente Contrato pelo ASSINANTE pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos: assinatura deste e do Plano de Serviços impressos; por meio de aceite eletrônico/*online* do Plano de Serviços.
- 3.4 Estão disponíveis duas **datas para pagamento das mensalidades**, quais sejam, **dias 10 e 25 de cada mês**.
- 3.5 Atestada a viabilidade técnica, realizado o cadastro do ASSINANTE, assinado o Contrato, os instrumentos e equipamentos necessários à disponibilidade do serviço serão instalados pela REDE COMPLETA no endereço indicado no Plano de Serviços anexo.
- 3.6 O valor da instalação/ativação pode variar conforme a tecnologia empregada e, em alguns casos, a isenção do seu pagamento pode ser estabelecida como benefício concedido ao ASSINANTE.
- 3.7 A primeira mensalidade deverá ser paga imediatamente após a ativação do serviço. Excepcionalmente, no caso da modalidade pós-paga, será cobrada *a posteriori*.
- 3.8 Sendo o contrato assinado em dia diferente dos disponíveis para pagamento (dias 10 e 25 de cada mês), a quitação da primeira mensalidade será proporcional, vencendo as demais no dia escolhido pelo ASSINANTE, nos meses subsequentes.
- 3.9 A **garantia de banda mensal será de 30% (trinta por cento) da velocidade contratada, tanto para upload quanto para download**, no entanto, outro percentual poderá ser determinado conforme requerido pelo ASSINANTE ensejando, dessa forma, a cobrança de valor diferenciado.
- 3.10 A garantia de banda, quando maior que 30% (trinta por cento), poderá ser oferecida como benefício ao ASSINANTE em contrapartida à fidelidade contratual, devendo constar expressamente no Plano de Serviços;
- 3.11 O ASSINANTE pode optar pelas seguintes **formas de cobrança: pagamento na sede da empresa; pagamento através de boleto bancário entregue ao cliente ou enviado ao endereço eletrônico por ele escolhido; pagamento por meio de carnê.**
- 3.12 O boleto bancário será enviado por e-mail, ao ASSINANTE, com antecedência de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O ASSINANTE também terá acesso ao boleto por meio da área do cliente no [site www.redecompleta.com.br](http://www.redecompleta.com.br).
- 3.13 Havendo alteração no endereço para o recebimento da cobrança, o ASSINANTE deverá comunicar formalmente a REDE COMPLETA no prazo 7 (sete) dias antes do vencimento da próxima mensalidade.
- 3.14 **O não recebimento da cobrança pelo ASSINANTE não o isenta do pagamento. Neste caso, o ASSINANTE, em até 48 horas do vencimento da mensalidade deverá contatar a REDE COMPLETA através dos contatos existentes no Plano de Serviços, para que seja orientado como proceder à liquidação do valor do título.**
- 3.15 **Por se tratar de Contrato pré-pago, a ausência de pagamento da mensalidade do mês subsequente indica a vontade do ASSINANTE em por fim à relação contratual.**
- 3.16 Após dois dias do vencimento da mensalidade subsequente, o serviço será interrompido sem aviso prévio. Caso o ASSINANTE não realize o pagamento da mensalidade e não manifeste o interesse em manter a relação contratual, o Contrato será imediatamente rescindido.
- 3.17 Havendo o pagamento, desde que o contrato não tenha sido rescindido, o serviço deverá ser restabelecido no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 3.18 No caso de contrato pós-pago, serão obedecidas as regras contidas na Resolução nº 632/2014, cuja suspensão parcial se dará após 15 dias da notificação de existência de débito feita ao ASSINANTE e a suspensão total, após 30 dias contados a partir do início da suspensão parcial. Após esse prazo, não havendo o pagamento do débito, transcorrido 30 dias da suspensão total do serviço, o Contrato pode ser rescindido.
- 3.19 O ASSINANTE poderá solicitar formalmente à PRESTADORA, serviços adicionais e produtos, pelos quais pagará o valor correspondente, adicionado à próxima mensalidade ou conforme pactuado entre as partes. **O valor de serviços adicionais e produtos, para efeitos de rescisão quando houver fidelização, não integrará o valor total do contrato.**

- 3.20 Em caso de inadimplemento, a **PRESTADORA** poderá protestar o referido título e/ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito tais como SPC e SERASA.
- 3.21 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia, o **ASSINANTE** será obrigado ao pagamento de:
- I – multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
 - II – correção monetária, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação;
 - III – juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados 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.
- 3.22 Pelos serviços objeto do presente instrumento, fica acordado que o **ASSINANTE** remunerará a **REDE COMPLETA** de acordo com os valores ajustados no Plano de Serviços, nas condições indicadas nele.
- 3.23 O valor da mensalidade deste Contrato poderá ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses, quando a vigência for superior a 12 (doze) meses, com base no IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas), ou outro que o substitua e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.
- 3.24 Estes valores poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro necessário à prestação dos serviços ou em caso de modificações do regime tributário vigente.
- 3.25 Sendo o prazo do contrato de 12 (doze) meses ou inferior, ao seu término, caso as partes tenham interesse na manutenção do mesmo, haverá renovação tácita por prazo indeterminado (somente no caso de contratos sem fidelidade) e o valor da mensalidade será correspondente aos valores determinados pela **REDE COMPLETA**.
- 3.26 O presente Contrato poderá ser suspenso uma única vez, no período de 12 (doze) meses, através de requerimento formal do **ASSINANTE**, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, sem ônus.
- 3.27 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE**, ou findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando de forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente, a cobrança mensal do mesmo.
- 3.28 A solicitação de assistência técnica, por correio eletrônico, *ticket support* ou telefone, relacionada aos serviços objeto deste contrato, acarretará cobrança de valor especificado no Plano de Serviços, correspondente à visita técnica, desde que as falhas não sejam atribuíveis à **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em conjunto com a mensalidade.

CLÁUSULA 4ª - PERÍODO DE PERMANÊNCIA

- 4.1 A **REDE COMPLETA**, a seu critério, com anuência do **ASSINANTE**, poderá ofertar-lhe determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no Termo de Concessão de Benefícios, contido no Plano de Serviços.
- 4.2 O Termo de Concessão de Benefícios explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do contrato.

CLÁUSULA 5ª - EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 5.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:
- I – Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA**, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente Contrato.
 - II – Por denúncia, por interesse da **REDE COMPLETA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **ASSINANTE**, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente Contrato.
 - III – Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.
 - IV – Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como pelo descumprimento de quaisquer das obrigações neste Contrato avençadas.
 - V – Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, por meio de Ofício com Aviso de Recebimento por parte da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do Contrato por parte da **PRESTADORA**, devido à inviabilidade técnica encontrada em razão do local da prestação do serviço ou outro fator ulterior que venha a prejudicar as condições técnicas previamente estabelecidas na contratação do serviço.
 - VI – Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objetos deste Contrato, ou caso seja cancelada a autorização ou licença do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, concedida à **REDE COMPLETA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** estará livre de qualquer ônus.
- 5.2 Havendo valores de serviços prestados no curso do contrato, as datas de cobrança e pagamento permanecerão.
- 5.3 Transcorrido 48 (quarenta e oito) horas da existência de débito vencido, o **ASSINANTE** será cientificado da existência do débito através de e-mail ou por telefone.
- 5.4 O não pagamento pelo **ASSINANTE** dos valores acordados relativos aos serviços prestados sujeitará o **ASSINANTE**, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de mora 2% (dois por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.
- 5.5 Não será devida multa contratual pela simples extinção antecipada do Contrato, exceto quando estabelecida a fidelidade contratual. Neste caso, a multa a ser aplicada será calculada com a seguinte fórmula, podendo haver outra base desde que especificada no Plano de Serviços:
- Multa contratual = (30% do valor total do contrato ÷ prazo do contrato) x quantidade de parcelas vincendas**
- 5.6 O serviço quando prestado com equipamentos de radiação restrita tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em efeito indenizatório de qualquer espécie.
- 5.7 O serviço, nas características da cláusula anterior, requer visada direta à base da **PRESTADORA**, logo, o crescimento de árvores, construções etc, podem comprometer a qualidade do sinal. Neste caso, não havendo alternativa, o Contrato será rescindido sem que tal fato possa implicar em multa ou efeito indenizatório de qualquer espécie.

CLÁUSULA 6ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

- 6.1 Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472/1997, na Resolução nº 614/2013, os seguintes:

- I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,
II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 6.2 A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.
- 6.3 As relações entre a Prestadora e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.
- 6.4 Quando uma 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.
- 6.5 Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.
- 6.6 A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- 6.7 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.
- 6.8 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, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.
- 6.9 O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.
- 6.10 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:
- I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
II - 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;
III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;
IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
V - 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, mantido o sigilo estabelecido em lei;
VI - entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviços contratado
VII - 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;
IX - 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 fundamentação técnica comprovada;
X - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
XI - 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;
XII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
XIII - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.
- 6.11 A Prestadora deve proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviços seja acessível aos portadores de deficiência visual.
- 6.12 A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Anatel, 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.
- 6.13 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.
- 6.14 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.
- 6.15 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.
- 6.16 A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.
- 6.17 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.
- 6.18 Na contratação de que trata a cláusula anterior, 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 155/1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421/2005.
- 6.19 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.

CLÁUSULA 7ª - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

- 7.1 O Consumidor dos serviços abrangidos por este Contrato tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:
- I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviços;

- III - 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;
- IV - 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;
- V - 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 específica;
- VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V, da Resolução nº 632/2014, ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76, da Resolução nº 632/2014;
- IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XII - 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;
- XIII - 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;
- XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- XV - a rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviços contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- XVIII - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

7.2 São deveres dos Consumidores:

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
 - II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
 - III - comunicar as autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
 - IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares, devendo levar ao conhecimento da **PRESTADORA**, quando for o caso, o não recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à data de vencimento. A alegação de não recebimento não o eximirá da obrigação de pagar na data de vencimento, e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento.
 - V - 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;
 - VI - 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,
 - VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:
 - a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
 - c) qualquer alteração das informações cadastrais.
 - VIII - Permitir acesso da **PRESTADORA** ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;
 - IX - A responsabilidade de contratar serviços especializados de proteção à rede interna como *firewall*, antivírus, entre outros;
 - X - **NÃO** utilizar os serviços para:
 - a) **Chain letters** (correntes): disseminação de mensagens que solicitam o encaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;
 - b) **Spamming**: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.
- 7.3 É permitido ao **ASSINANTE**, mediante solicitação formal à **PRESTADORA**, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas e desde que seja declarada viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) para qualquer outro disponibilizado pela **PRESTADORA**, quando adimplente com os pagamentos das mensalidades, cabendo-lhe, a partir de então, o pagamento do valor correspondente ao novo plano. Em se tratando de fração de mês, o valor cobrado será proporcional ao período utilizado.
- 7.4 O **ASSINANTE** poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação e, nesta hipótese, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da **PRESTADORA**. As despesas decorrentes da mudança de endereço corresponderão a uma nova cobrança de instalação e serão de responsabilidade do **ASSINANTE**.
- 7.5 Toda e qualquer reclamação ou solicitação do **ASSINANTE** à **PRESTADORA** deverá ser formalizada, via telefone, correio eletrônico, chamado técnico, correspondência postal ou, ainda, pessoalmente,
- 7.6 **O SCM é prestado exclusivamente ao ASSINANTE, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a qual título for, quaisquer serviços ou produtos relacionados ao objeto do contrato, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena, cumulativamente, de rescisão do contrato, pagamento de multa indenizatória, bem como a obrigação do ASSINANTE de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes.**
- 7.7 **Certificada qualquer das ações indevidas previstas no item anterior, no que se refere à multa indenizatória, a mesma será correspondente a uma mensalidade, independentemente da manutenção ou não do contrato.**

- 7.8 O ASSINANTE compromete-se a verificar e resgatar, regularmente, o conteúdo da caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (*e-mail*), estando o mesmo ciente desde já que esta modalidade de comunicação entre as partes será um dos meios de comunicação oficiais para informá-lo de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.
- 7.9 É expressamente vedado ao ASSINANTE:
- I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao aparelho retransmissor;
 - II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
 - III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA.

CLÁUSULA 8ª - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

- 8.1 A PRESTADORA não será responsabilizada:
- I) pela suspensão ou interrupção do SCM nos casos de:
 - a) Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo ASSINANTE, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários;
 - b) Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE; e,
 - c) Eventos fortuitos ou de força maior, tais como catástrofes e panes nas redes de serviço de eletricidade, telefonia, *backbones* ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.
 - d) pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.
 - e) pelo treinamento e capacitação do ASSINANTE para que este possa utilizar os serviços contratados.
- 8.2 Em quaisquer das hipóteses da cláusula anterior, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo ASSINANTE.
- 8.3 A PRESTADORA terá o direito de bloquear portas de dados que possam ou venham comprometer a estabilidade do sistema, como geradores de muitas conexões simultâneas (*warez, p2p, torrent*) e ainda programas de *spam* (propaganda não autorizada).

CLÁUSULA 9ª - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

- 9.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela PRESTADORA:
- I) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na Regulamentação;
 - II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
 - III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
 - IV) Divulgação de informação aos seus ASSINANTES, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
 - V) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
 - VI) Número de reclamações contra a PRESTADORA;
 - VII) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CLÁUSULA 10ª - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

- 10.1 O ASSINANTE poderá, mediante notificação à Central de Atendimento, no prazo de 3 (três) anos, contestar junto à PRESTADORA valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, sendo objeto de verificação e apuração acerca da sua procedência. Em relação aos valores não contestados, a PRESTADORA permitirá o pagamento através da emissão, sem ônus, de novo documento de cobrança com prazo para pagamento observado o disposto no art. 76, caput, Resolução 632/2014 da ANATEL.
- 10.2 O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao ASSINANTE, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.
- 10.3 A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos nos casos de suspensão e rescisão contratuais até que o ASSINANTE seja notificado da resposta da PRESTADORA à sua contestação.
- 10.4 A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a PRESTADORA à devolução automática do valor questionado, na forma do art. 85, Resolução 632/2014 da ANATEL.
- 10.5 Se, após o prazo previsto no caput, a PRESTADORA constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao ASSINANTE, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos.
- 10.6 O atendimento de contestação de débitos e a devolução de valores indevidos devem ser realizados:
- I - na forma de pagamento pós-paga, pela PRESTADORA que emitiu o documento de cobrança; e,
 - II - na forma de pagamento pré-paga, pela PRESTADORA que disponibilizou o crédito.

CLÁUSULA 11ª - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1 A PRESTADORA 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 no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme disposto no §3º, art.1º do referido dispositivo.
- 11.2 Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta fornecerá os sinais de radiofrequência respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico www.anatel.gov.br, no item Biblioteca.
- 11.3 A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

- 11.4 O número de telefone da central de atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A central de atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.
- 11.5 Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do ASSINANTE ou da PRESTADORA, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.
- 11.6 Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.
- 11.7 O não exercício pela PRESTADORA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.
- 11.8 Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da PRESTADORA ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as partes deverão renegociar de boa-fé este contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as partes, o presente contrato será extinto sem que seja devida multa ou indenização.
- 11.9 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo poderá ser enviado por meio de correio eletrônico ao ASSINANTE e estará disponível no endereço virtual eletrônico www.redecompleta.com.br.
- 11.10 A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.redecompleta.com.br. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo ASSINANTE.

CLÁUSULA 12ª - DA VIGÊNCIA

- 12.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura e obriga as partes pelo prazo estipulado no Plano de Serviços, ou enquanto houver obrigações entre elas decorrentes da prestação do serviço.

CLÁUSULA 13ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

- 13.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Ji-Paraná**, Estado de **Rondônia**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

Ji-Paraná, ____ de _____ de 20__.

Assinante

Nome: _____
CPF: _____

Prestadora

C2M Telecomunicações EIRELI-ME
CNPJ nº 23.350.169/0001-77

Testemunha

Nome: _____
CPF: _____

Testemunha

Nome: _____
CPF: _____



PLANO DE SERVIÇOS

Dados da REDE COMPLETA

Razão Social: C2M SERVIÇOS DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES EIRELI - ME

CNPJ nº: 23.350.169/0001-77; I.E.: nº 00000004404599

Endereço: avenida Marechal Rondon, nº 235, bairro União, Ji-Paraná/RO

Telefone: (69) 3422-1887

CEP: 76.900-027

E-mail: contato@redecompleta.com.br, financeiro@redecompleta.com.br, juridico@redecompleta.com.br

Dados da Contratante

Razão Social/Nome:

CNPJ/CPF nº:

I.E./RG e órgão emissor:

Endereço:

CEP:

Cidade/Estado:

Endereço para instalação:

Data de realização da viabilidade técnica:

Valor da viabilidade técnica:

Tecnologia: () Wireless () Fibra Óptica (FTTH) () Fibra UTP (FTTX)

Início da prestação dos serviços/ativação:

Prazo contratual:

Término da prestação dos serviços:

Contato da Contratante com a REDE COMPLETA:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Plano de acesso:

Valor mensal do plano: R\$

Modalidade: () Pré-pago () Pós-pago

Garantia de banda:

Comodato: () Sim () Não

Aquisição de equipamentos para a conexão: () Sim () Não

Valor dos equipamentos: R\$

Descrição dos equipamentos:

Forma de pagamento: **Boleto**

Forma de envio: () E-mail () Carnê

Valor da ativação:

Forma de pagamento:

Data de pagamento: () 10 () 25 () outra - especificar:

Termo de Concessão de Benefícios

Benefícios:

Valor dos benefícios concedidos: R\$

Prazo de permanência mínima:

Informações adicionais: Valor da multa no caso de extinção antecipada do contrato com fidelização

	Valor da multa em R\$		Valor da multa em R\$		Valor da multa em R\$
Mês 1		Mês 5		Mês 9	
Mês 2		Mês 6		Mês 10	
Mês 3		Mês 7		Mês 11	
Mês 4		Mês 8		Mês 12	

Por meio da assinatura ou aceite eletrônico deste Plano de Serviços, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes ao Plano de Serviços, valor da mensalidade, deveres e garantias de atendimento, garantia de banda etc.

Ji-Paraná, _____, de _____ de 20__.

Contratante

REDE COMPLETA