

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia que se celebram, de um lado a empresa A. L. A. INFORMATICA LTDA., inscrita no CNPJ 00.407.396/0001-96, situada na Rua 20 Nº 343 – Setor Central, aqui representada por ADRIANO LUIS ASSUNÇÃO inscrito no CPF 641.306.221-53 denominada neste por **CONTRATADA**, do outro lado a pessoa física ou jurídica, denominada **CONTRATANTE**, representada pelo **Termo de Adesão** devidamente assinado em 2 (duas) vias de iguais teor e valor.

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Órgão encarregado da regulamentação do mercado e dos serviços de telecomunicações no Brasil.

SCM: Serviço de Comunicação Multimídia, na forma definida pela agência nacional de telecomunicações – Anatel.

Cláusula Primeira – Do Objeto:

1.0 – 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 nº 53500.015024/2011 - Ato de Autorização nº 7.405 de 08/11/2011, publicado no D.O.U. em 14/11/2011.

1.1 – A prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia – SCM** encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 272, de 9 de agosto de 2001, e demais normas aplicáveis.

1.2 – O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de Internet Banda Larga pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, na velocidade máxima (vide **Termo de Adesão**) que será de acordo com o plano contratado pela **CONTRATANTE** através de rede compartilhada, utilizando o protocolo NAT (Network Address Translate – Tradução de Endereço de Rede), para 01 (um) ponto da **CONTRATANTE**.

1.3 – O tráfego de dados (bytes) é ilimitado.

1.4 – A quantidade de dados (bytes) utilizados pela **CONTRATANTE** se dá pela soma dos valores de Upload (enviado) e Download (recebido) da Internet.

1.5 – A velocidade de transferência (navegação) está estipulada no **Termo de Adesão**.

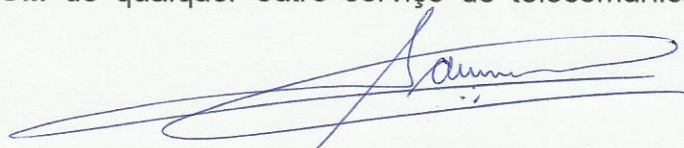
Cláusula Segunda – Das Obrigações da CONTRATADA:

2.0 – Prestar o **SCM** conforme condições especificadas no contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o **CONTRATANTE**;

2.1 – A prestadora em qualquer caso continuará responsável perante a **Anatel** e o **CONTRATANTE** pela prestação e execução dos serviços;

2.2 – As relações entre a prestadora e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a **Anatel**;

2.3 – Na hipótese do **CONTRADADA** contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra operadora de **SCM** de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a



constituição de sua própria rede caracterizar-se-á a situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte da rede da prestadora **CONTRATANTE**;

2.4 – É vedado à **CONTRADADA** condicionar a oferta do **SCM** à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **CONTRATANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao **SCM**, ainda que prestados por terceiros;

2.5 – A **CONTRADADA** manterá um centro de atendimento telefônico para atendimento aos seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana;

2.6 – A **CONTRADADA** não impede que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;

2.7 – Face às reclamações e dúvidas dos assinantes, a prestadora deverá fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível e livre de ônus;

2.8 – Em caso de interrupção ou degradação da qualidade dos serviços, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta (minutos);

2.9 – Havendo a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, a prestadora deverá comunicar aos assinantes que serão afetados, com **antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos ter um desconto no valor da assinatura na razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas**;

2.10 – A **CONTRADADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação dos serviços ocorrerem por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova;

2.11 – A interrupção ou degradação dos serviços por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos assinantes, deverá ser comunicada à **Anatel** com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

2.12 – Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvos nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

2.13 – Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

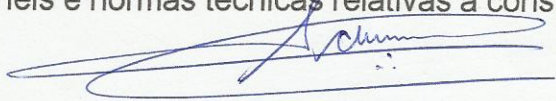
2.14 – Descontar do valor da assinatura o equivalente a ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

2.15 – Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE** informação sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedado a recusa conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

2.16 – Prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

2.17 – Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o assinante;

2.18 – Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;



2.19 – Prestar à **Anatel** sempre que solicitado informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da **Anatel** o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

2.20 – Manter atualizados, junto à **Anatel**, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;
Manter as condições subjetivas, aferidas pela **Anatel**, durante todo o período de exploração do serviço;

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

2.22 – A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários;

2.23 – 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 do sigilo;

2.24 – Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao **SCM**, à 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 critério objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas na regulamentação pertinente;

2.25 – A **CONTRATADA** obriga-se a prestar o serviço de forma eficiente.

2.26 – O serviço está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnico-operacional, hipóteses nas quais haverá, sempre que possível informação prévia à **CONTRATANTE**.

2.27 – Em caso de interrupção ou degradação dos serviços, a **CONTRATADA** deverá conceder descontos proporcionais à **CONTRATANTE** no valor das mensalidades.

2.28 – Os descontos não serão aplicados caso tais interrupções ou degradações forem geradas por má utilização do serviço por parte da **CONTRATANTE** ou por manutenção previamente informada pela **CONTRATADA**.

2.29 – Garantir banda mínima de 20% (vinte por cento) da velocidade especificada no **Termo de Adesão**.

2.30 – Atender aos chamados técnicos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da data e hora da abertura do chamado.

2.31 – Em caso de danos, a **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pela substituição dos equipamentos instalados, exceto no caso de roubo, mau uso, prazo de validade da garantia espirado, intempéries climáticas e más condições das instalações elétricas do imóvel da **CONTRATANTE**.



2.32 – A **CONTRATADA** obriga-se no direito de substituir e dar manutenção somente nos equipamentos instalados no sistema de COMODATO, estipulado no **Termo de Adesão**.

2.33 – Caso o serviço seja PRÉ-PAGO, poderá a **CONTRATADA** acionar qualquer tipo de Órgão de Proteção ao Crédito contra a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS DA CONTRADADA

3.0 – Empregar para a prestação dos serviços equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

3.1 – Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares à prestação dos serviços;

3.2 – A **CONTRADADA** 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;

3.3 – Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual;

3.4 – Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pelo **CONTRADADA**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente Contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço;

3.5 – Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato, de acordo com as hipóteses previstas nas Cláusulas Décima Primeira.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.0 – Manter os equipamentos e a infra-estrutura necessária para prestação do acesso, conforme disponibilizada pela **CONTRADADA**.

4.1 – Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos, e as redes de telecomunicações;

4.2 – Preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

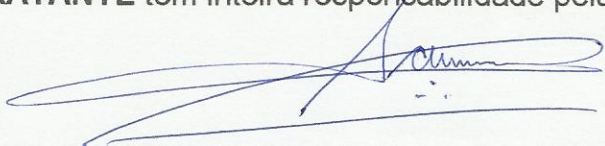
4.3 – Manter, proteger e assumir inteira responsabilidade na qualidade de fiel depositário pela guarda e integridade dos equipamentos de propriedade da **CONTRADADA**.

4.4 – Em casos de perda, roubo, dano ou extravio, o **CONTRATANTE** deverá informar formalmente o ocorrido à **CONTRADADA** e realizar o pagamento no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, conforme especificado no item 4.6 da cláusula quarta.

4.5 – Assumir que os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **CONTRATANTE** devem ser utilizados exclusivamente para os fins do uso interno e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cede-los a terceiros.

4.6 – Permitir às pessoas designadas pela **CONTRADADA** acesso às dependências de onde estão instalados os equipamentos necessários à prestação do acesso e de propriedade da **CONTRADADA**, além de designar um responsável pelo **CONTRATANTE** para acompanhamento dos serviços, sempre que necessário.

4.7 – O **CONTRATANTE** tem inteira responsabilidade pela integração da solução de que trata este



contrato com a sua rede interna, e reconhece que a **CONTRADADA** não tem obrigação ou responsabilidade de configurar, dar manutenção, instalar ou reparar qualquer problema que ultrapasse o escopo de serviço definido no item 1.1 da Cláusula Primeira.

4.8 – Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, especificados no documento de cobrança até o vencimento;

4.9 – Comunicar à prestadora qualquer irregularidade, através da Central de Atendimento, todo e qualquer mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela prestadora;

4.10 – Somente conectar a rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela **Anatel**;

4.11 – A **CONTRATANTE** abster-se-á de coletar informações ou atacar sistemas de terceiros ou da **CONTRATADA**.

4.12 – A **CONTRATANTE** abster-se-á de utilizar os serviços da **CONTRATADA** para praticar Spams (mensagens com conteúdo não solicitado pelos destinatários).

4.13 – É de total responsabilidade da **CONTRATANTE** prevenir-se contra a perda de dados, invasão de sistemas ou eventuais danos causados na utilização do serviços.

4.14 – Comunicar imediatamente qualquer anormalidade nos serviços prestados pela **CONTRATADA**, para que possa tomar as devidas providencias dentro do prazo estipulado na cláusula 2.5.

4.15 – É de responsabilidade da **CONTRATANTE** a implantação da proteção elétrica em seus equipamentos, assim como a implantação do aterramento.

4.16 – As senhas de acesso aos equipamentos que formam a Rede são de exclusividade da **CONTRATADA**, o desrespeito a esta cláusula acarretará na rescisão imediata deste contrato, com multa de 03 (três) salários mínimos para a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS DA CONTRATANTE

5.0 – Ter acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;

5.1 – A liberdade de escolha da Operadora;

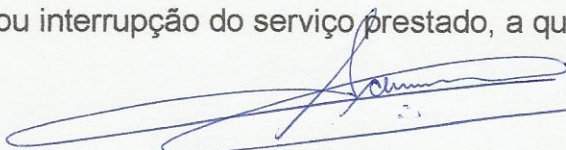
5.2 – Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

5.3 – À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos serviços;

5.4 – A inviolabilidade e ao sigilo da sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

5.5 – Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

5.6 – Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;



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

5.8 – Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

5.9 – Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;

5.10 – Obter resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;

5.11 – Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto a **Anatel** ou aos organismos de defesa do consumidor;

5.12 – A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

5.13 – A substituição do seu código de acesso se for o caso, nos termos da regulamentação;

5.14 – Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

5.15 – A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

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

5.19 – A continuidade da prestação do serviço pelo prazo contratual;

5.20 – Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

CLÁUSULA SEXTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

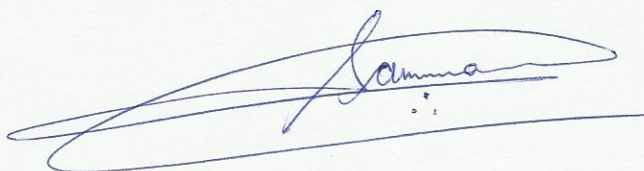
6.0 – A prestação do serviço reger-se-á de acordo com os termos do presente contrato, normas vigentes e demais condições estabelecidas ou que vierem a ser definidas pelo Poder Concedente.

6.1 – O telefone da central de atendimento da ANATEL Agência Nacional de telecomunicações é 1331, endereço: SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP: 70.070-940 – Brasília DF e endereço eletrônico www.anatel.gov.br/biblioteca, onde o cliente poderá encontrar cópia integral da resolução 272 da Anatel.

CLÁUSULA SÉTIMA – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E O ENDEREÇO ELETRÔNICO DA CONTRATADA

7.0 – O endereço eletrônico da **CONTRATADA** é www.alainformatica.com.br e suporte@alainformatica.com.br.

7.1 **A Central de Atendimento Gratuito ao Assinante** com discagem gratuita (vide Termo de Adesão e Site), onde o assinante poderá encontrar informações sobre o serviço.



CLÁUSULA OITAVA – DO PARAMETRO DE QUALIDADE.

8.0 – Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

8.1 – Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

8.2 – Emissão de sinais de eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação;

8.3 – Divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto às alterações de preços e condições de fruição do serviço;

8.4 – Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

8.5 – Número de reclamações contra a prestadora;

8.6 – 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 NONA – DOS VALORES:

9.0 – A **CONTRATANTE** pagará mensalmente à **CONTRATADA** o valor estipulado no **Termo de Adesão** de acordo com o plano de velocidade, referente ao objeto do contrato.

9.1 – A conta do serviço prestado pela **CONTRATADA** estará à disposição da **CONTRATANTE** em local indicado no **Termo de Adesão**, com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência da data de vencimento, caso a **CONTRATANTE** não receba o boleto em até 02 (dois) dias antecedente ao vencimento, a **CONTRATANTE** deverá procurar a **CONTRATADA** em sua sede, na RUA 20 N°343 Setor Central em Goianésia-GO ou entrar em contato através de sua central de atendimento: (62) 3353-1253 ou 0800-773-6026 ramal 4411.

9.3 – O não pagamento do mesmo em seu vencimento sujeita a **CONTRATANTE**, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

A) Suspensão da prestação dos serviços objetos deste contrato sem aviso prévio.

B) Multa e juros de mora, conforme permitido por lei.

C) Interrupção do serviço objeto deste contrato após 07 (sete) dias corridos após a data do vencimento.

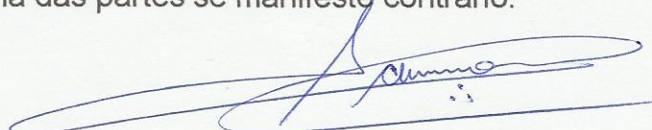
9.4 – O restabelecimento da prestação do serviço para a **CONTRATANTE** fica condicionado ao pagamento de todos os débitos existentes.

9.5 – Os valores deste contrato poderão ser reajustados com aviso prévio da **CONTRATADA** no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência do próximo vencimento e após respeitado o período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias de contrato.

9.6 – No caso de perda do carnê de boletos das mensalidades ou troca de data do vencimento será cobrada uma taxa de reimpressão no valor de R\$ 0,50 (cinquenta centavos) por boleto reimpresso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PRAZOS:

10.0 – O presente contrato tem prazo de 01 (um) ano, prorrogável por iguais períodos automaticamente, caso nenhuma das partes se manifeste contrário.



10.1 – O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer momento por uma das partes, com aviso prévio de 30 (trinta) dias por escrito.

10.2 – Caso o Kit de acesso tenha sido adquirido no sistema de comodato ou desconto promocional (vide **Termo de Adesão**) a rescisão deste contrato, acarretará na retirada do equipamento fornecido pela **CONTRATADA**.

10.3 – O presente contrato só poderá ser modificado ou suplementado por mútuo entendimento entre as partes, mediante a elaboração de uma alteração contratual (Termo Aditivo), assinado por seus representantes legais, sucessores ou substitutos, ou quem estiver no uso de competência delegada para este fim.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO DO CONTRATO:

11.0 – O Presente contrato pode ser rescindido:

11.1 – Por parte do **CONTRATANTE** ou **CONTRATADA**, com aviso prévio, por escrito, de 30 (trinta) dias, sem quaisquer ônus para quaisquer das partes; ressalvados os débitos anteriores existentes até o momento do efetivo desligamento das partes.

11.2 – Caso o **CONTRATANTE** resolva por conta própria, não utilizar mais o serviço objeto deste contrato, e não comunicar formalmente por escrito a **CONTRATADA**, fica o **CONTRATANTE** ciente de que a rescisão deste contrato só se fará mediante o aviso formal por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

12.0 – O uso do protocolo **NAT** poderá afetar o funcionamento de alguns serviços de uso Internet, devido às características inerentes ao próprio protocolo. Neste caso não caberá à **CONTRATADA** nenhum ônus, visto que a **CONTRATANTE** está ciente e de acordo com tais características.

12.1 – Nos casos de falhas dos serviços objeto deste contrato que não forem atribuídos à **CONTRATADA**, caso o **CONTRATANTE** solicite visita técnica, tal solicitação acarretará em cobrança de valor referente à visita do técnico à **CONTRATANTE**, cabendo a esta certificar-se previamente dos preços praticados, à época, pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO:

13.0 – As partes elegem o foro da comarca de Goianésia-Go para dirimir toda e qualquer dúvida ou pendência decorrente da aplicação do presente.

E por estarem justas e contratadas, celebram o presente acordo para um único fim de direito.

Goianésia-GO, 14 de dezembro de 2011.

Protocolado no Livro nº A-1 sob nº 21.459
Registro no Livro B91 de Registro de Títulos
e Documentos do Cartório privativo, de fls. 161/165
sob o nº 17.808 de ordem.
Goianésia, 18 de 04 de 20 12
Fabio Machado Gonçalves
A. L. A. INFORMÁTICA LTDA.
Adriano Luis Assunção

