



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº 11221

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada CONTRATADA, a empresa SOLUTI FIBRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA, com sede na Rua Cledeonor Soares, nº 04, Loja 02, Doron, Cep: 41.194-105, Salvador - Ba, inscrita no CNPJ sob o nº 28.614.085/0001-17, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, autorizada conforme DISPENSA DE AUTORIZAÇÃO NO ATO EMITIDO EM 17/03/2021, de PROCESSO SEI: 53500.085998/2017-96, doravante denominada CONTRATADA que prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, denominado neste contrato como SCM, a pessoa física ou jurídica aqui denominada CONTRATANTE devidamente identificada no TERMO DE ADESÃO.

Tendo justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente, na forma da regulamentação do SCM editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

CLÁUSULA 1ª OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATADA da porta de acesso à internet banda larga ao CONTRATANTE, no endereço solicitado pelo CONTRATANTE e indicado no TERMO DE ADESÃO. A CONTRATADA irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

1.2. Caracterizará a Adesão da CONTRATANTE ao presente Contrato, a ocorrência de um dos seguintes fatores:

- a) assinatura do TERMO DE ADESÃO pelo Titular ou por Procurador por ele indicado que possua capacidade civil, no ato da Instalação;
- b) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Presencial da CONTRATADA com a respectiva Assinatura do TERMO DE ADESÃO;
- c) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Telefônico da CONTRATADA com o respectivo Aceite expresso das condições de contratação em ligação gravada;
- d) preenchimento de proposta pelo Titular no site da CONTRATADA, com o preenchimento do ACEITE ON LINE;
- e) aceite ou assinatura online do contrato ou termo de adesão.

§ 1º Em qualquer das hipóteses acima, a CONTRATANTE deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro na CONTRATADA, e preenchendo os requisitos inerentes à contratação, principalmente em razão da capacidade civil, poderá, após a análise por parte da CONTRATADA da viabilidade técnica, contratar os serviços objeto deste Instrumento, estipulando-se prazo para a Instalação no endereço indicado pelo CONTRATANTE;

§ 2º A assinatura do Titular ou procurador por ele indicado na Ordem de Serviço no ato da Instalação declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários para a prestação do serviço objeto do presente Contrato.

1.2.1 Os serviços serão prestados ao CONTRATANTE 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 sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da CONTRATADA contidas na cláusula quarta.

1.2.2 O CONTRATANTE, uma vez que tenha se tornado usuário da CONTRATADA, terá disponível o acesso à rede internet via rádio, cabo, fibra óptica, ou outra tecnologia aplicável, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA 2ª PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela CONTRATADA é até 15 (quinze) dias, contados da data em que o CONTRATANTE firmar o TERMO DE ADESÃO. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo, ainda, o CONTRATANTE disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.

2.2. O SCM será prestado mediante a adesão, pelo CONTRATANTE, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela CONTRATADA, em qualquer de suas modalidades.

2.3. Após o período de permanência mínima, quando existente, a CONTRATADA reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável, comunicando o CONTRATANTE previamente 30 (trinta) dias.

2.4. O CONTRATANTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da CONTRATADA.

2.5. A CONTRATADA não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede interna do CONTRATANTE, sendo do CONTRATANTE a responsabilidade pela preservação dos seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede interna.

2.6. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE, o qual deverá respeitar as leis vigentes, usufruindo do Serviço de forma ética e moral.

CLÁUSULA 3ª DOS EQUIPAMENTOS

3.1. Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, caso o cliente assim o queira, a CONTRATADA poderá ceder a título de COMODATO ou LOCAÇÃO, os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no TERMO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº 11221

DE ADESÃO devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, os quais serão instalados no endereço indicado pelo CONTRATANTE;

3.1.1 O CONTRATANTE declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direito de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em COMODATO ou LOCAÇÃO, os quais continuarão a pertencer a CONTRATADA.

3.2 Em caso de COMODATO ou LOCAÇÃO de equipamentos, serão de responsabilidade do CONTRATANTE, usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à CONTRATADA.

3.3 O CONTRATANTE deverá manter a instalação dos equipamentos quando da cessão em COMODATO ou LOCAÇÃO nos locais adequados e indicados pela CONTRATADA, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como filtros de linha e no-breaks;

3.4 O CONTRATANTE não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos em COMODATO ou LOCAÇÃO.

3.5 O CONTRATANTE deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em COMODATO ou LOCAÇÃO, à CONTRATADA, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 7(sete) dias.

3.5.1 Caso o CONTRATANTE não devolva os equipamentos ou tenha transferido seu domicílio sem informar a CONTRATADA, bem como nos casos de dano de responsabilidade não atribuíveis a CONTRATADA, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto ou roubo o CONTRATANTE autoriza desde já que a CONTRATADA emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo, ainda, a CONTRATADA utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo CONTRATANTE.

3.6 Caso o CONTRATANTE assim prefira, poderá adquirir os equipamentos necessários para a prestação dos serviços, seja comprando-os da CONTRATADA ou de terceiros a sua escolha.

3.7 Caso haja a necessidade de nova configuração dos equipamentos em razão de atos do CONTRATANTE ou de terceiros, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA no valor discriminado no TERMO DE ADESÃO, para reparo ou configuração dos equipamentos.

CLÁUSULA 4ª PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. Pela prestação do Serviço, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, mensalmente, os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração taxa de transferência de titularidade ou mudança de endereço e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela CONTRATADA, e com as opções contratadas pelo CONTRATANTE.

4.2. Os valores devidos pela CONTRATANTE, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos serviços de Telecomunicações, que será encaminhada ao endereço eletrônico ou residencial da CONTRATANTE, conforme acordado no momento da contratação e cadastro.

I - O não recebimento da fatura mensal não isenta a CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

4.3 O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pela CONTRATANTE acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento), de juros de 0,033% (um por cento) ao mês calculado pro rata.

I - A atualização monetária do débito a que se refere à cláusula anterior será calculada "pro rata die" pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

II - Caso o IGP-M não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (INPC).

4.4. Caso a inadimplência da CONTRATANTE não seja sanada, após decorridos 10 (dez) dias da data de Notificação de Vencimento (que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a CONTRATADA poderá suspender parcialmente ou totalmente a prestação do serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido na cláusula 4.3, item I.

4.5. Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias da data do início da Suspensão Parcial ou total, a CONTRATADA poderá realizar a Rescisão do Contrato, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a conseqüente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e a aplicação no previsto na cláusula 4.3 deste Contrato.

CLÁUSULA 5ª REAJUSTE

5.1. As partes elegem o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável na data base da Tabela de Preços, que ocorrerá sempre no mês de fevereiro de cada exercício.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº 11221

5.2. Na hipótese da legislação permitir reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato, após comunicado antecipadamente a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com pelo menos 30 (trinta) de antecedência.

CLÁUSULA 6ª VIGÊNCIA

6.1. O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado pelo TERMO DE ADESÃO, passando este período, o serviço poderá ser renovado por iguais e sucessivos períodos, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período, desde que ocorra a manifestação de ao menos uma das partes, e posteriormente acordado pela outra.

6.2. Este contrato poderá possuir a fidelização em virtude do benefício concedido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, e que será aceito no TERMO DE ADESÃO e regulamentado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, sendo a opção escolhida pelo CONTRATANTE no ato da contratação do(s) serviço(s).

CLÁUSULA 7ª DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. Nos termos da legislação vigente, são direitos da CONTRATANTE:

- a) O acesso ao serviço, mediante contratação junto a CONTRATADA;
- b) Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas.
- c) À liberdade de escolha da CONTRATADA e do Plano de Serviço;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela CONTRATADA;
- h) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;
- i) À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 da Resolução 632/14;
- j) À resposta eficiente e tempestiva, pela CONTRATADA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- k) 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 de 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) A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- p) À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- q) De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- r) 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;
- s) Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- t) A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- u) A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

7.2. Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a CONTRATANTE a:

- a) Utilizar o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com a orientação técnica fornecida pela CONTRATADA e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- c) Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por CONTRATADA de serviço de telecomunicações;
- d) Informar a CONTRATADA, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- e) Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº 11221

- f) Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- g) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso;
- h) Indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- i) Comunicar imediatamente à CONTRATADA:
 - I - o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - II - a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
 - III - qualquer alteração das informações cadastrais.
- j) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela CONTRATADA que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétricos adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral;
- k) Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da CONTRATADA, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento da CONTRATANTE;
- l) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da CONTRATADA;
- m) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL;
- n) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou legal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato, bem como a obrigação do CONTRATANTE de ressarcir à CONTRATADA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:
 - I. Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
 - II. O fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.
 - III. Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
 - IV. Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.
 - V. O CONTRATANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a CONTRATADA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

CLÁUSULA 8ª DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. São direitos da CONTRATADA:

- a) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e demais regulamentações específicas do serviço;
- b) Faturar mensalmente à CONTRATANTE os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada com o seu código de acesso;
- c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas, ou pelo, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;
- e) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da CONTRATADA. Em tais hipóteses, a CONTRATADA comunicará a CONTRATANTE oferecendo a negociação dos valores sobre a alteração de seus preços 60 (sessenta) dias antes de sua vigência.

8.2. Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a CONTRATADA a:

- a) Não 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 a CONTRATANTE à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que por terceiros.
- b) Prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE;
- c) Fornecer à CONTRATANTE um código que lhe permitirá acessar a prestação do serviço;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº 11221

- d) Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a CONTRATADA não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da CONTRATADA, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pela CONTRATANTE ou terceiros não autorizados pela CONTRATADA, ou quaisquer outras causas fora do controle da CONTRATADA;
- e) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;
- f) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela CONTRATANTE apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da CONTRATANTE;
- g) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da CONTRATANTE, ou a violação de sua intimidade;
- h) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato celebrado com a CONTRATANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.
- i) A CONTRATADA deve manter um centro de atendimento para seus CONTRATANTES, com gravação de chamadas, durante o período das 08:00h as 20:00h nos dias úteis.
- j) Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de CONTRATANTES e à área de cobertura e aos valores aferidos pela CONTRATADA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- k) Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço objeto deste Termo, 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;
- l) Na contratação em questão, aplica-se o Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas CONTRATADAS de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 16 de agosto de 1999.
- m) A CONTRATADA deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do CONTRATANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.
- Parágrafo único: A CONTRATADA 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 mediante solicitação por escrito.
- n) A CONTRATADA deve tornar disponível a CONTRATANTE, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.
- o) A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que a CONTRATANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- p) Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a CONTRATADA deve descontar da assinatura o valor proporcional do período de perdurar esta interrupção.
- § 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada às CONTRATANTES que serão afetados, com antecedência mínima de 72 horas, devendo ser concedido abatimento na assinatura no caso das manutenções programadas que não forem realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, excluído os casos fortuitos e de força maior.
- § 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pela CONTRATANTE.
- q) 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.
- r) Enviar à CONTRATANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado.
- s) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da CONTRATADA, 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.
- t) A CONTRATADA deve manter gravação das chamadas efetuadas por CONTRATANTES ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada.
- u) A CONTRATADA deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão da CONTRATANTE pelo prazo mínimo de um ano. Ressalvada a hipóteses de designação de Blocos de IPs à CONTRATANTE devidamente registrada no ente nacional competente para tal, configurando a responsabilidade pela Guarda dos Registros de Conexão pela CONTRATANTE.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº 11221

CLÁUSULA 9ª CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1 A CONTRATANTE, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à CONTRATADA valores contra ela lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida. Observadas as regras estabelecidas nos Artigos 81 e seguintes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC aprovado pela Resolução 632/2014 ANATEL.

CLÁUSULA 10ª CONCESSÃO DE CRÉDITOS

10.1 A CONTRATADA deve conceder créditos sobre os valores praticados na ocorrência de quaisquer das seguintes situações:

I - nas interrupções cujas causas não sejam originadas pela CONTRATANTE;

II - quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pela CONTRATANTE; e

§ 1º Ficam excluídos os créditos nas situações em que for caracterizado caso fortuito ou força maior, devidamente justificado.

10.2 A CONTRATADA concederá descontos proporcionais aos períodos de interrupções que tenham se originado em sua rede (externa), excetuadas as interrupções programadas e as ocasionadas por caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA 11ª CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

11.1. O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da CONTRATADA não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA 12ª RESCISÃO

12.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

II) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, como no caso de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, e ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo CONTRATANTE sem prévia anuência da CONTRATADA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo CONTRATANTE, com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria CONTRATADA, onde nesta hipótese responderá o CONTRATANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

IV) Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, por meio de Ofício com Aviso de Recebimento por parte da CONTRATADA ao CONTRATANTE mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do Contrato por parte da CONTRATADA, 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.

V) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 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 feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da CONTRATADA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

VI) Caso o CONTRATANTE, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da CONTRATADA, devendo o CONTRATANTE responder pelos danos causados;

§ 1º A ocorrência de mudança de endereço de instalação ou alteração do plano previamente solicitado poderá ser considerada quebra contratual por parte do CONTRATANTE, dando margem a rescisão contratual motivada por parte da CONTRATADA.

§ 2º Nas hipóteses em que o CONTRATANTE deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, incluindo, mas não se limitando a inadimplência, conforme previsto nos itens acima, estará sujeita à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do contrato, quando da existência de fidelidade prevista no CONTRATO DE PERMANÊNCIA

12.2 O contrato será extinto sem qualquer multa:

I) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO ou DISPENSA DE AUTORIZAÇÃO do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à CONTRATADA pelo órgão federal competente, hipótese em que a CONTRATADA ficará isenta de qualquer ônus;

II) Pelo CONTRATANTE, em caso de descumprimento das obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, salvo quando ocasionadas por caso fortuito ou força maior;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº 11221

III) Quando não houver a existência de CONTRATO DE PERMANÊNCIA que estipule prazo mínimo de contratação vinculada a concessão de benefício.

CLÁUSULA 13ª DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

13.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da CONTRATADA, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela CONTRATADA ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao CONTRATANTE:

I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);

II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA 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 CONTRATANTE com a CONTRATADA.

13.2 A manutenção dos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE, necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o CONTRATANTE solicitar assistência à CONTRATADA AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

13.3 A CONTRATADA compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do CONTRATANTE resolvendo-as num prazo de até 72 (setenta e duas) horas a contar da solicitação protocolada.

13.4 A velocidade mínima recebida dependerá da capacidade de processamento do roteador e dispositivos que serão utilizados, o servidor ao qual o conteúdo acessado encontra-se hospedado, bem como o meio de transmissão utilizado (a conexão por wi-fi terá desempenho menor do que a conexão cabeada). Recomenda-se que o usuário consulte o manual e especificações dos dispositivos que serão conectados à rede a fim de ter ciência quanto a capacidade de recepção e envio de dados, bem como a velocidade de processamento dos mesmos, de forma que a limitação da velocidade estará condicionada às características do equipamento conectado.

13.5 A CONTRATADA não se responsabiliza pelos dispositivos pessoais que serão conectados à rede, bem como não será responsável pelas possíveis interferências internas ou externas no wi-fi. Paredes, móveis, ou outros obstáculos físicos, assim como dispositivos eletrônicos que emitem frequências, como micro-ondas, telefones sem fio, dentre outros, poderão comprometer a qualidade do sinal do roteador até o dispositivo que será conectado;

13.6 A conexão de equipamentos não homologados, serviços clandestinos (IPTV, TVbox, HTV box, dentre outros), o acesso à fontes não confiáveis ou a servidores estrangeiros, poderão reduzir o desempenho da internet, pois a velocidade de recebimento de dados (ping) depende também do destino que será acessado.

13.7 Para a correta medição da velocidade, o CONTRATANTE deverá efetuar utilizar medidores homologados pela Anatel, conectar o computador/notebook diretamente no cabo de rede e desconectando os demais dispositivos da rede antes de iniciar o teste. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas medições realizadas via wi-fi.

CLÁUSULA 14ª DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO CONTRATANTE

14.1 O CONTRATANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço. Este prazo não será cumulativo caso o CONTRATANTE não o utilize no período a que teria direito.

Parágrafo Único: Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de CONTRATANTE inadimplente.

CLÁUSULA 15ª DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 A CONTRATADA se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o CONTRATANTE apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

15.1.1. A CONTRATADA não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o CONTRATANTE a qualquer terceiros, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

15.1.2. A CONTRATADA responsabilizará colaboradores por violações a este Contrato, bem como não aferirá lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo CONTRATANTE dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

15.2. A CONTRATADA deverá notificar prontamente o CONTRATANTE sobre a ocorrência violação de sua segurança interna, comprometimento ou vazamento de Dados Pessoais e as medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas pela CONTRATADA em resposta ao Incidente.

15.3. O CONTRATADO se compromete a eliminar todos os dados pessoais do CONTRATANTE após três anos do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

CLÁUSULA 16ª DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito pela a CONTRATADA, bem como a apresentação e análise dos documentos do CONTRATANTE.

16.2. Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº 11221

16.3. O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.

16.4. É dispensável a obtenção da autorização a que se refere à cláusula anterior na hipótese de cessão do Contrato pela CONTRATADA para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.

16.5. O CONTRATANTE deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratados de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.

16.6. 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 CONTRATANTE ou da CONTRATADA, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.

16.7. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier(em) a ser considerada(s) inválida(s), ilegal(is), nula(s) ou inexequível(is), 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.

16.8. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CONTRATANTE, 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.

16.9. O número da Central de Atendimento da CONTRATADA é o fixo: (71) 4141-3002 ou Cel: (71) 98810-3377 e Whatsapp com atendimento Chatbot virtual, com funcionamento no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis, as solicitações realizadas fora do período de atendimento telefônico poderão ser realizadas por meio do endereço eletrônico: E-mail: netsoluti@netsoluti.com.br ou no site <http://www.solutfibra.com.br>, também no aplicativo: SolutiFibra (disponível na plataforma Android).

16.10. O CONTRATANTE declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regem os serviços contratados, notadamente o contrato de SCM.

16.11. A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: 1331, sendo para deficientes auditivos o número 1332. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília -DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F - Térreo.

16.12. 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 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 Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, Resolução ANATEL 717/2019, conforme disposto no §2º, art.1º do referido dispositivo.

CLÁUSULA 17ª DA SUCESSÃO E DO FORO

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

E, por estar e acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, o CONTRATANTE, ao dar aceite ao TERMO DE ADESÃO impresso, manifestar o aceite telefônico por meio da central de atendimento da CONTRATADA, ou assinalar o aceite online, via endereço eletrônico da CONTRATADA, declara não estar 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.

Salvador - Ba, 01 de Outubro de 2020.



CONTRATADA: SOLUTI FIBRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CNPJ: 28.614.085/0001-17

ANEXO I TERMO DE PERMANÊNCIA

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada CONTRATADA, a empresa SOLUTI FIBRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA, com sede na Rua Cledeonor Soares, nº 04, Loja 02, Doron, Cep: 41.194-105, Salvador-Ba, inscrita no CNPJ sob o nº 28.614.085/0001-17, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme DISPENSA DE AUTORIZAÇÃO NO ATO EMITIDO EM 17/03/2021, de PROCESSO SEI: 53500.085998/2017-96, doravante denominada CONTRATADA que prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, denominado neste contrato como SCM, a pessoa física ou jurídica aqui denominada CONTRATANTE devidamente identificada no TERMO DE ADESÃO, têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

CLÁUSULA 1ª CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES:

1.1 CONSIDERANDO QUE:

1.1.1 O presente "Contrato de Permanência" encontra-se em consonância com o "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES" e respectivo TERMO DE ADESÃO, todos estes instrumentos formalizados entre as partes e que, em conjunto, formam um só instrumento para os fins de direito, devendo ser lidos e interpretados conjuntamente.

1.1.2 O CONTRATANTE optou livremente pela percepção dos benefícios (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, por conseguinte, pela contratação sob a condição de fidelidade contratual, tendo total e amplo conhecimento das consequências decorrentes da fidelização contratual, bem como das penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.

1.1.3 O CONTRATANTE declara que foi facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

CLÁUSULA 2ª DA FIDELIDADE CONTRATUAL:

2.1 O presente instrumento formaliza a concessão pela CONTRATADA ao CONTRATANTE dos benefícios descritos no TERMO DE ADESÃO, e em contrapartida, o CONTRATANTE se vincula (fideliza) diante da CONTRATADA pelo período mínimo de 12 meses, a contar da assinatura do presente instrumento.

2.2 Caso ocorra à rescisão contratual, a pedido do CONTRATANTE, antes de completado o período de fidelização descrito na cláusula 2.1 acima, o CONTRATANTE se compromete a pagar em favor da CONTRATADA uma multa penal, a ser apurada proporcionalmente aos benefícios concedidos e ao tempo restante para o término do contrato.

2.3. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, o CONTRATANTE perderá automaticamente o direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA, mas, por outro lado, poderá rescindir o referido contrato a partir de então, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

2.4. A concessão ou prorrogação de benefícios vinculados a novo prazo de fidelidade deverá ser objeto de novo Termo de Adesão e novo Contrato de Permanência.

2.5. O CONTRATANTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CONTRATANTE ou por inadimplência acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente Contrato de Permanência por período idêntico.

CLÁUSULA 3ª DO FORO:

3.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Salvador/Ba, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Salvador - Ba, 01 de outubro de 2020.



CONTRATADA: SOLUTI FIBRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CNPJ: 28.614.085/0001-17