



## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SVA)**

### **AS PARTES a seguir qualificadas:**

I – SPEEDTRAVEL COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA, CNPJ n.º 07.304.055/0001-34 e inscrição estadual n.º 135258-0, com sede na Av. São Paulo, 2929, Centro, Cacoal/RO, neste ato representada, por seu representante legal devidamente qualificado no Plano de Serviço, autorizada, pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – Processo n.º 53500.002515/2011, a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia, por meio do Ato n.º 3,217, de 16 de Maio de 2011 e Termo de Autorização PVST/SPV n.º 281/2011, ambos publicados no DOU - Diário Oficial da União, doravante simplesmente designada “SpeedTravel ou PRESTADORA” e

II - ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica Identificada, conforme PLANO DE SERVIÇOS, parte integrante deste contrato.

Têm entre si o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, fornecidos pela PRESTADORA qualificada acima, e o ASSINANTE, identificado no PLANO DE SERVIÇOS, o qual será regido pelas cláusulas a seguir, levando-se em consideração, ainda, na interpretação do contrato, as definições abaixo relacionadas, utilizadas para a perfeita compreensão dos termos adotados neste ajuste:

- a) PRESTADORA: pessoa jurídica que mediante autorização presta o SCM;
- b) ASSINANTE: é a pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a prestadora para fruição do SCM, segundo os termos e condições estabelecidas no presente contrato;
- c) INFORMAÇÕES MULTIMÍDIA: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons e imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;
- d) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA: é um 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, utilizando quaisquer meios, a ASSINANTES dentro de uma área de prestação de serviço.
- e) INTERCONEXÃO: ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nela disponíveis;
- f) MENSALIDADE: é a quantia devida pelo ASSINANTE à PRESTADORA, mensalmente, pela transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, conforme tabela da PRESTADORA que variará de acordo com o pacote escolhido, e, conforme o caso, com outras modalidades de serviços solicitados pelo ASSINANTE, tendo mesma o caráter pré-pago ou pós pago de acordo com o PLANO DE SERVIÇOS;  
Os pacotes podem variar em suas configurações de velocidade e valor, ficando o ASSINANTE vinculado ao plano que escolher à época da assinatura do contrato;
- g) SERVIÇO DE ACESSO A INTERNET: compreende o fornecimento, instalação e manutenção dos meios de transmissão necessários para prestação do serviço de acesso à internet em banda larga, através dos provedores de acesso habilitados, desde o Ponto Principal de instalação, indicado pelo ASSINANTE, até a infra-estrutura que integra o ambiente da PRESTADORA;
- h) CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO PRODUTO: o serviço de acesso à internet em banda larga consiste no provimento de canais de transmissão de dados, áudio e vídeo, utilizando-se dos meios de acesso

disponíveis: a) Acesso discado (linha telefônica); b) Acesso sem fio via rádio digital (Wi-fi 802.11x); c) Acesso via cable modem; d) Acesso via circuito dedicado de alta velocidade;

i) SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;

Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE dos serviços discriminados no Plano de Serviço, classificados na categoria de Serviços de Valor Adicionado.

A prestação dos Serviços de Provedimento de Acesso à Internet será realizada diretamente pela CONTRATADA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico “Serviço de Valor Adicionado”, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

A CONTRATANTE disponibilizará em seus servidores, a Porta IP (Internet Protocol), e-mails e outros serviços inerentes ao Serviço de Provedimento de Acesso à Internet (SVA) ao ASSINANTE, bem como efetuará a configuração necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo ASSINANTE ou cedido a uso e instalado pela PRESTADORA, de acordo com as especificações técnicas de viabilidade podendo ainda sofrer alterações em decorrência de força maior, contados após a data de assinatura do PLANO DE SERVIÇO.

O prazo para disponibilização da conexão poderá sofrer alterações, sendo previstas as seguintes hipóteses: (i) caso o ASSINANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para os serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da PRESTADORA.

A PRESTADORA de serviço de provimento de acesso à internet efetuará a conexão para somente um equipamento do ASSINANTE, vinculado à apenas uma das formas de adesão de opção do ASSINANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo ASSINANTE.

#### **Do Objeto:**

Cláusula 1ª - Este contrato tem por OBJETO a aquisição, pelo ASSINANTE, do direito de acesso ao Serviço de Comunicação Multimídia e outros serviços ofertados pela PRESTADORA, na localidade anteriormente indicada no PLANO DE SERVIÇOS onde a PRESTADORA detém a autorização e mediante o pagamento pactuado, e, adicionalmente, do pagamento das mensalidades indicadas na referida proposta, no período em que vigorar o presente contrato, pela recepção dos serviços escolhidos pelo ASSINANTE quando da formulação da proposta de adesão.

Cláusula 2ª - Além do pacote de serviço escolhido, constituem MODALIDADES DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, e desde que disponibilizados pela PRESTADORA, poderá o ASSINANTE solicitá-los, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço, além do valor da mensalidade e/ou preço correspondente às modalidades solicitadas, as quais poderão ser canceladas a qualquer tempo pelo ASSINANTE, sem ônus e, em caso de re-ligação ou reabilitação do serviço, ficará o ASSINANTE responsável pelo pagamento de nova taxa de serviço/adesão.

#### **Do pacote de serviços e suas alterações:**

Cláusula 3ª - A escolha do pacote de SCM e da faixa de velocidade de acesso à internet em banda larga selecionada poderá ser alterada pelo ASSINANTE a qualquer tempo, exceto para os planos em comodato que obedecem sempre os planos existentes à época do início do contrato, por outro pacote ou faixa de velocidade de sua escolha desde que disponível pela PRESTADORA à época da substituição, que seja compatível com o equipamento em posse do ASSINANTE e, nesse caso, ficará o ASSINANTE responsável

pelo pagamento da taxa de serviço respectiva, de acordo com a tabela de preços vigente à época, adequando-se, ainda, o preço da mensalidade respectiva, para, reduzi-lo ou aumentá-lo, conforme a nova opção do pacote ou velocidade de acesso escolhidos. As condições desta nova opção serão fixadas através de nova relação contratual, nos termos das condições gerais vigentes à época da alteração.

### **Dos parâmetros de qualidade**

Cláusula 4ª - São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- 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.

### **Dos Direitos e Obrigações da prestadora**

Cláusula 5ª - Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

- I - empregar para a prestação dos serviços equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;
- II – contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

Parágrafo primeiro: A PRESTADORA em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e aos ASSINANTES pela prestação e execução dos serviços.

Cláusula 6ª - 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;

Cláusula 7ª - Na hipótese da PRESTADORA 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;

Cláusula 8ª - 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.

Parágrafo Primeiro – A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

Parágrafo Segundo - O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo assinante;

Cláusula 9ª - Sem prejuízo no disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a obrigação de:

I – 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, salvos nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

II – Tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

III – prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

IV – 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;

V - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

VI - A prestadora em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e aos assinantes pela prestação e execução dos serviços;

VII – Cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

VIII – Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

IX - 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;

X - Entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

XI - A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

XII - A Prestadora, no decorrer do contrato acompanhará o desenvolvimento das atividades de telecomunicações, observando os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente;

Cláusula 10ª - 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.

Parágrafo único – 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.

Cláusula 11º - A prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;

Cláusula 12º - Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas. 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;

Cláusula 13º - Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

Cláusula 14º - Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;

Cláusula 15º - 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;

Cláusula 16º - 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 critério objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas na regulamentação pertinente.

Parágrafo Único: Na contratação de que trata o caput deste artigo, 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, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

### **Dos direitos e deveres do assinante**

Cláusula 17ª - O assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I - Constitui dever do assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

- II - Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- III - À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- IV - 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;
- V - 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;
- VI - À inviolabilidade e ao segredo 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;
- VII- À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- VIII - À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- IX - Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- X - À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XI- 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;
- XII- 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;
- XIII- A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específica de cada serviço;
- XIV - 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;
- XV- De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- XVI- Transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço.
- XVII - Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- XVIII- A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- XIX - A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

Cláusula 18ª – O assinante do SCM tem obrigações, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I -É proibido ao assinante ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de serviço de comunicação multimídia – SCM, contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão compulsória e sem prévio aviso do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes.

II - A desobediência a proibição disposta nesta clausula acarretará em denuncia para a ANATEL, sendo aplicada a pena para esta infração de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) cominada com pena de reclusão de 6 meses a 1 ano, mediante o devido processo legal.

III - A rede ethernet, após a conexão do equipamento do ASSINANTE com a PRESTADORA tem sua responsabilidade de funcionamento adequado a cargo do ASSINANTE, sendo que deverá Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos, e as redes de telecomunicações e zelar pelo seu correto

funcionamento e eximindo assim a PRESTADORA da responsabilidade por problemas de conexão causados pela configuração incorreta do computador ou equipamentos da rede interna do ASSINANTE

IV - O ASSINANTE deverá preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

V - Obriga-se ainda o ASSINANTE a efetuar o pagamento pontualmente referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste contrato e legislação aplicável;

VI - Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela operadora, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente Contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço;

VII - Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos, e as redes de telecomunicações;

VIII - Constitui dever do assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

IX- Somente conectar a rede da PRESTADORA, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-se dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas.

X - 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;

XI - Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações.

#### **Dos Preços de Adesão, Mensalidades e Reajustes:**

Cláusula 19ª - Pelo direito de acesso ao SCM e da faixa de velocidade de acesso à internet em banda larga, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA, O PREÇO PREVIAMENTE AJUSTADO, nas condições nela indicadas. O ASSINANTE deverá efetuar os pagamentos das mensalidades através de documento de cobrança emitido pela PRESTADORA, em estabelecimento bancário ou outra instituição autorizada prévia e expressamente por esta última.

Cláusula 20ª - Pelo pacote de serviços e pela faixa de velocidade de acesso à internet em banda larga escolhidos, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA a MENSALIDADE estipulada na proposta de adesão, mediante documento de cobrança emitido mensalmente pela PRESTADORA e remetido ao ASSINANTE. Os valores referentes à mensalidade são pré-estabelecidos, não sendo aceito qualquer outro valor que não o impresso na tabela de preços da PRESTADORA.

Cláusula 21ª - AS MENSALIDADES DEVERÃO SER PAGAS nas datas de vencimento indicadas no termo de adesão. Na ausência de indicação no termo de adesão, o vencimento dar-se-á sempre no dia de assinatura do mesmo, em caráter pré-pago, sendo que a primeira mensalidade deverá ser paga no ato da contratação do serviço, com valor proporcional aos dias utilizados ("pro rata die") no mês da instalação do SCM no endereço indicado pelo ASSINANTE.

Cláusula 22ª - O VALOR da mensalidade poderá ser REAJUSTADO, após doze meses contados da data da assinatura da proposta de adesão, com base na variação do Índice Geral de Preços - IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período. Outrossim, será lícito à PRESTADORA REAJUSTAR A MENSALIDADE EM DECORRÊNCIA DE FATOS OU CIRCUNSTÂNCIAS IMPREVISÍVEIS ou alheias à sua vontade, e que importem em variação de seus custos operacionais, de modo a tornar este contrato excessivamente oneroso ou que resultem em desequilíbrio contratual à PRESTADORA, como, por exemplo, o disposto na cláusula 22ª deste instrumento.

Cláusula 27ª - O ATRASO NO PAGAMENTO ou o não-pagamento de qualquer das parcelas do preço da adesão e/ou mensalidades em seu respectivo vencimento acarretará a incidência de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora praticados no mercado. A eventual tolerância da PRESTADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. A alegação de não recebimento, pelo assinante, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

Cláusula 28ª. – INADIMPLENTO CONTRATUAL: A PRESTADORA poderá suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou

infração contratual do CONTRATANTE, desde que notifique o CONTRATANTE com antecedência mínima de 15 (Quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

28.1 - Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade Prestadora, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade Prestadora, conforme velocidade Prestadora pelo CONTRATANTE e prevista no PLANO DE SERVIÇOS.

28.2. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela PRESTADORA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 24 (horas), a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

28.3. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CONTRATANTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CONTRATANTE, o que este concorda e reconhece.

28.4. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o CONTRATANTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a PRESTADORA a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CONTRATANTE.

28.5. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o CONTRATANTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a PRESTADORA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao CONTRATANTE, hipótese em que o CONTRATANTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a PRESTADORA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

28.6. Uma vez rescindido o presente instrumento, a PRESTADORA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do CONTRATANTE constante de sua base cadastral.

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

#### **Condições gerais da contratação:**

Cláusula 29<sup>a</sup> - Reconhecendo que a PRESTADORA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o ASSINANTE a isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de interrupção de suas atividades em decorrência de FATO DE TERCEIRO, CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, faltas ou quedas bruscas de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do

ASSINANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da PRESTADORA.

Cláusula 30ª - O PRAZO DE INSTALAÇÃO do SCM pela PRESTADORA é até 15 dias, CONTADO da data em que o ASSINANTE DISPONIBILIZAR AS CONDIÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL para a instalação do SCM, além de, sempre que necessário for, providenciar a autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para ligação do mencionado sistema. Não sendo necessária a referida autorização nem a realização de obras, o prazo para a instalação começará a fluir a partir da data da ciência, pela PRESTADORA, da adesão firmada pelo ASSINANTE à proposta de serviços.

Cláusula 31ª - É DE RESPONSABILIDADE DE O ASSINANTE providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso, arcando com todos os custos dela decorrentes, cabendo ao ASSINANTE, outrossim, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

Parágrafo 1º - Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do ASSINANTE para acesso à internet devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

Parágrafo 2º - O ASSINANTE responsabiliza-se por somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL

Cláusula 32ª - O ASSINANTE torna-se responsável por comunicar à prestadora, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela prestadora, para que então, havendo a necessidade de atendimento técnico por parte da PRESTADORA este seja feito no prazo máximo estipulado pela agência reguladora.

Cláusula 33ª - Em caso de problemas no sistema de acesso à internet em banda larga, a responsabilidade da PRESTADORA pela MANUTENÇÃO e FUNCIONAMENTO estará limitada aos casos de acesso ao Serviço de Comunicação Multimídia, uso regular dos aparelhos instalados, ficando, destarte, expressamente excluídos de tal garantia quaisquer serviços ou reparos que se façam necessários em razão de má ou inadequada utilização dos equipamentos do sistema.

Cláusula 34ª - Os serviços de assistência técnica serão realizados com EXCLUSIVIDADE pela PRESTADORA ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao ASSINANTE: (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 PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; (III) acoplar equipamento ao sistema de conexão do SCM que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA; (IV) disponibilizar através do serviço de acesso à internet em banda larga contratado, servidores Web, e outros à terceiros, sem a anuência da PRESTADORA. A PRESTADORA está autorizada a efetuar, periodicamente, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento ideais;

Parágrafo único: Quando efetuada a solicitação de conserto pelo ASSINANTE, e as falhas não forem atribuíveis à PRESTADORA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita ocorrida, cabendo aqueles certificarem-se previamente do valor praticado, à época, pela PRESTADORA.

Cláusula 35ª - A PRESTADORA terá garantido o ACESSO e TRÂNSITO, a qualquer tempo, nas dependências do assinante onde esteja instalado o sistema do SCM, como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do SCM. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a PRESTADORA poderá proceder a suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

Cláusula 36ª - Alguns EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS e instalações poderão ser cedidos (ou alugados) ao ASSINANTE pela PRESTADORA, a exclusivo critério desta, sempre em REGIME DE COMODATO, caso sejam necessários à conexão de seu(s) aparelho(s) retransmissor (es) ao SCM contratado. O ASSINANTE ficará responsável pelos bens recebidos em comodato, devendo restituí-los à PRESTADORA, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto e/ou extravio dos aludidos equipamentos.

Cláusula 37ª - A(s) inclusão (es) de outro(s) serviço(s) disponibilizado(s) pela prestadora poderá (ão) ser solicitado(s) pelo ASSINANTE junto à PRESTADORA, a qualquer tempo, pelo que pagará a respectiva



taxa de serviço, relativa à sua instalação, e ser-lhe-á adicionado à mensalidade o valor correspondente ao ponto ou pontos adicionais, em conformidade com a tabela vigente à época em que for (em) pleiteado(s).

Cláusula 38ª - Ocorrendo fatos imprevisíveis os quais acarretem ELEVACÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS dos serviços prestados pela PRESTADORA, como por exemplo, de aumento real no preço dos acessos à rede mundial, a instituição de tributos, contribuições ou outros encargos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato, ou mesmo alterações em suas alíquotas, além de outros fatos equivalentes que importem no desequilíbrio econômico financeiro deste contrato, a PRESTADORA poderá aumentar a mensalidade paga pelo ASSINANTE em razão dos custos adicionais ora mencionada. Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à PRESTADORA a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus para a PRESTADORA, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias.

Cláusula 39ª - O ASSINANTE, após a quitação do preço da adesão e estando em dia com as mensalidades, terá a faculdade de solicitar, por escrito, a ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO para a transferência do local da adesão para outro endereço NA MESMA CIDADE, OU EM MUNICÍPIO QUE SEJA ATENDIDO PELA PRESTADORA, desde que haja possibilidade técnica de instalação, especialmente de disponibilidade do serviço no novo bairro indicado pelo ASSINANTE, onde se promoverá a nova instalação do sistema, respeitada às velocidades de acesso à internet em banda larga disponíveis, além dos prazos de instalação então fixados pela PRESTADORA, mediante o pagamento da taxa de serviço vigente na data do pedido de transferência.

Cláusula 40ª - Desde que o ASSINANTE esteja em dia com suas obrigações contratuais, a PRESTADORA, ou quem esta indicar, prestará ao ASSINANTE os serviços de ASSISTÊNCIA TÉCNICA por ele solicitados, neste instrumento entendida como os serviços especializados para atendimento auxiliar ao ASSINANTE, obedecida a tabela de preços praticada à época pela PRESTADORA. O ASSINANTE terá sempre acesso à tabela de preços em vigor.

Cláusula 41ª - O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, a contar da data do ingresso do ASSINANTE no sistema, nos casos do tipo prestação de serviços.

Parágrafo 1º - Nos casos especificados no PLANO DE SERVIÇO como do tipo COMODATO a PRESTADORA poderá determinar tempo mínimo de permanência de contrato e culminação de multa também especificada no PLANO DE SERVIÇOS para cancelamentos antes do prazo mínimo, em decorrência do equipamento alugado pelo cliente.

Cláusula 42ª - O presente contrato ficará RESCINDIDO DE PLENO DIREITO caso:

a) seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO do SCM CONCEDIDA à PRESTADORA pelo órgão Federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus;

b) por MANIFESTAÇÃO ESCRITA do ASSINANTE que não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, comunique à PRESTADORA sua decisão, a qualquer tempo, devendo, cumprir integralmente com as obrigações estabelecidas neste contrato, não acarretando, nesse caso, quaisquer ônus adicionais ao ASSINANTE, salvo nos casos de contrato do tipo COMODATO conforme Cláusula 41º Parágrafo 1º;

c) em razão da suspensão do serviço do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o referido ASSINANTE NÃO TERÁ DIREITO A RESTITUIÇÃO de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais aqui fixados;

d) o endereço indicado pelo ASSINANTE na proposta de adesão para a instalação do sistema NÃO APRESENTE CONDIÇÕES TÉCNICAS para conexão do SCM operado pela PRESTADORA, hipótese em que esta RESTITUIRÁ ao ASSINANTE as quantias eventualmente pagas pelo preço de adesão, com correção monetária pelos mesmos índices adotados neste contrato, não acarretando à PRESTADORA quaisquer outros ônus adicionais;

e) FALTA DE AUTORIZAÇÃO pelo síndico do condomínio em que será instalado o SCM, ou os demais condôminos, para a instalação do referido sistema no endereço indicado, hipótese em que a PRESTADORA DEVOLVERÁ ao ASSINANTE os valores do preço de adesão, devidamente atualizados, pelo mesmo índice de atualização previsto neste instrumento, não acarretando à PRESTADORA quaisquer outros ônus adicionais;

f) se o ASSINANTE, em face deste contrato, por AÇÃO OU OMISSÃO, COMPROMETER A IMAGEM PÚBLICA DA PRESTADORA;

g) POR DETERMINAÇÃO LEGAL, OU POR ORDEM EMANADA DA AUTORIDADE COMPETENTE que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou por pedido ou decretação de concordata ou falência do ASSINANTE;

h) se o ASSINANTE UTILIZAR DE PRÁTICAS QUE DESRESPEITEM A LEI, A MORAL, OS BONS COSTUMES, AINDA, CONTRÁRIAS AOS USOS E COSTUMES CONSIDERADOS RAZOÁVEIS E NORMALMENTE ACEITOS NO AMBIENTE DA INTERNET, tais como: INVADIR A PRIVACIDADE OU PREJUDICAR OUTROS MEMBROS DA COMUNIDADE INTERNET, tentar obter acesso ilegal a banco de dados da PRESTADORA e/ou de terceiros, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail (spam e-mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

i) se o desrespeitar as leis de direitos autorais e de propriedade intelectual;

j) Quando o pedido de rescisão for feito pela internet, a PRESTADORA deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa solicitação acompanhada de data, hora e respectivo número de protocolo sequencial, bem como o recebimento de extrato da solicitação por meio de mensagens de correio eletrônico;

k) Quando o pedido de rescisão for feito no setor de atendimento, a confirmação do recebimento deve ser entregue imediatamente ao assinante, mediante recibo;

l) Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deve ser enviada no prazo máximo de vinte e quatro horas após o recebimento da correspondência pela prestadora ou no próximo dia útil.

**Cláusula 43ª - SUSPENSÃO:**

43.1 - O ASSINANTE adimplente pode requerer à PRESTADORA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço. É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão;

43.2 - O ASSINANTE tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito. A PRESTADORA tem o prazo de vinte e quatro horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento;

43.3 - Para a contestação de débitos o ASSINANTE deve enviar solicitação via E-mail para o endereço eletrônico: [administrativo@speedtravel.com.br](mailto:administrativo@speedtravel.com.br) ou [financeiro@speedtravel.com.br](mailto:financeiro@speedtravel.com.br) ou ainda por carta para o endereço da PRESTADORA.

**Cláusula 44ª - EM QUALQUER DAS HIPÓTESES DE RESCISÃO CONTRATUAL, o ASSINANTE deverá RESTITUIR à PRESTADORA, em sua sede, OS EQUIPAMENTOS e bens que lhe haviam sido entregues em regime de comodato, no prazo máximo de 15 dias, contados da data da rescisão. Caso não o faça, será o assinante constituído em mora, devendo responder por ela, além da obrigação de pagar a mensalidade durante o tempo de atraso no cumprimento da obrigação prevista nesta cláusula.**

**Cláusula 45ª - A não utilização dos direitos e prerrogativas previstos neste contrato por qualquer das partes NÃO IMPORTARÁ EM NOVAÇÃO CONTRATUAL OU RENÚNCIA DE DIREITOS nele estabelecidos, podendo a parte interessada, a qualquer tempo, e a seu critério exercê-los.**

**Cláusula 46ª - A PRESTADORA poderá ampliar agregar outros serviços e introduzir MODIFICAÇÕES NO PRESENTE CONTRATO, mediante registro em Cartório ou de Aditivo contratual e no sistema operacional, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado como recebido e aceito pelo assinante pela simples prática posterior de atos ou ocorrências de fatos configurativos de sua adesão ou permanência no SCM, sendo ainda aplicáveis, automaticamente, a**

todas as disposições deste contrato, todos os atos do poder concernente publicados na imprensa oficial e que digam respeito aos serviços ofertados no presente contrato.

Cláusula 47ª - O presente contrato OBRIGA AS PARTES e seus SUCESSORES, os quais devem cumprir fiel e integralmente dos termos da avença, pelo prazo em que estiver em vigor, permanecendo em vigor, outrossim, todas as cláusulas e obrigações firmadas entre as partes, reservando-se ainda a PRESTADORA o direito de ceder e transferir a terceiros, total ou parcialmente, independentemente de notificação prévia, os direitos e obrigações assumidas através deste instrumento.

#### Cláusula 48ª - CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E O ENDEREÇO ELETRÔNICO DA PRESTADORA

48.1 - O endereço eletrônico da PRESTADORA é [www.speedtravel.com.br](http://www.speedtravel.com.br) e a central de atendimento é (69) 3416 2900 onde o assinante poderá encontrar informações sobre o serviço.

48.2 - No caso de solicitações e/ou reclamações por intermédio da Central de Atendimento ao Assinante o atendimento será realizado com um questionamento preliminar e se necessário agendamento de uma visita de um técnico presencial no endereço de instalação do ASSINANTE;

48.3 - No caso de solicitações e/ou reclamações Presencial, através do Setor de Atendimento o ASSINANTE será atendido por pessoa devidamente qualificada para receber, orientar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação efetuada.

48.4 - O telefone disponível para atendimento ao cliente é: (69) 3416 2900 das 08:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira, e das 08:00 às 12:00 horas aos sábados.

48.5 - O assinante também poderá entrar em contato através do endereço de correspondência, Avenida São Paulo 2929, Centro, Cacoal/RO ou se preferir dirigir-se a este endereço no balcão de atendimento ao cliente.

48.6 - Atender aos chamados técnicos no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a partir da data e hora da abertura do chamado.

Cláusula 49ª - A PRESTADORA indica ao assinante 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 <http://legislacao.anatel.gov.br/>, onde o cliente poderá encontrar cópia integral da Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013 da Anatel e do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014, bem como seu telefone da central de atendimento ao cliente disponível 24 horas 0800 642 0120 e seu endereço na internet: [www.speedtravel.com.br](http://www.speedtravel.com.br)

Cláusula 50ª - As partes elegem o FORO da comarca de Cacoal/RO, para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Cacoal, ..... de Julho de 2019.



Ed Carlo Rocha Saboia  
Sócio/Proprietário

ASSINANTE SPEEDTRAVEL

TESTEMUNHA  
CPF:

TESTEMUNHA  
CPF: