


(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data emissão: 29/10/2020
	Contrato nº: 01/2020	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

REDE EXS TELECOMUNICAÇÕES LTDA, nome fantasia **EXS**, com sede à Quadra 02, Conjunto “C”, Lote 12, Setor de Indústrias Bernardo Sayao (Núcleo Bandeirante), Brasília – DF, CEP: 71.736-203, CNPJ n.º 23.935.457/0001-93, autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Ato de Autorização nº 3134, de 10 de junho de 2020, doravante denominada de **PRESTADORA** e de outro lado, o **ASSINANTE** devidamente identificado e qualificado no **ANEXO I – Termo de Adesão e Qualificação do ASSINANTE**, tem entre si ajustado o que se segue:

Considerando que o SCM – Serviço de Comunicações Multimídia é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, podendo ser executado com mobilidade restrita, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

Considerando que a PRESTADORA presta SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA e que o ASSINANTE deseja contratar tais serviços; fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. A **PRESTADORA** prestará **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** aos **ASSINANTES** que firmarem o **TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS - ANEXO I** optando por um dos **PLANOS DE SERVIÇOS** que podem ser nas modalidades pré-pago ou pós-pago, disponibilizados comercialmente pela **PRESTADORA** e pela forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança;


1.2. Por conta das evoluções tecnológicas, a PRESTADORA se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do serviço, desde que previamente comunicado aos assinantes;

1.3. A prestadora poderá oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados à Prestadora pelo prazo estabelecido no “**Contrato de Permanência**”, documento separado deste contrato porém referenciando-se ao mesmo, podendo o assinante se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela prestadora antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, submetendo-se a multa de rescisão, justa e razoável, proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Assinante;

1.4. Integra o presente Contrato, como se dele fizesse parte, o “**ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais**”;

1.5. Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:

1.5.1. **Assinante:** Pessoa natural ou jurídica, responsável pela contratação do SERVIÇO objeto deste Contrato junto à PRESTADORA, identificada e qualificada no “**Anexo I - Termo de Adesão e Condições comerciais**”;

(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data emissão: 29/10/2020
	Contrato nº: 01/2020	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

1.5.2. **Velocidade:** Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em bps. Também pode ser utilizado o termo "BANDA" com o mesmo significado;

1.5.3. **Conexão à Internet:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

1.5.4. **Informação Multimídia:** sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;

1.5.5. **Plano de Serviço:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

1.5.6. **Serviços de telecomunicações:** É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

2. OBJETO

2.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM** pela PRESTADORA.

3. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

3.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

3.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

3.3. A prestadora manterá um centro de atendimento para seus assinantes, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis, através do número **0800-200-10-36**, além do seu sítio na internet **www.redeexs.com.br**, para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados;


3.4. A Prestadora tornará disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada;

3.5. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares será amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;

3.5.1. O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante;

3.6. Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

3.7. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data emissão: 29/10/2020
	Contrato nº: 01/2020	


CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 3.8. 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;
- 3.9. A Prestadora proporcionará meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual;
- 3.10. A Prestadora deve manter gravação dos registros de logs dos Assinantes pelo prazo mínimo de um ano, contados a partir da data da ocorrência;
- 3.11. 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;
- 3.12. 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;
- 3.13. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano;
- 3.14. Na hipótese de constatação, pela PRESTADORA, de defeito no equipamento do ASSINANTE que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que o reparo seja expressamente solicitado por este, será cobrada uma taxa pela visita e pela realização dos reparos necessários;
- 3.14.1. Tal taxa virá devidamente discriminada na Ordem de Serviço de atendimento, a qual será preenchido pelo técnico da Contratada e assinada pelo ASSINANTE ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos serviços ali discriminados, podendo inclusive, ser realizado através de meio eletrônico;
- 3.14.2. O serviço prestado terá em contrapartida pagamento de taxa de instalação, adesão e configuração, e mensalidades pelo ASSINANTE.

4. DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

Constituem direitos dos assinantes:

- 4.1. Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- 4.2. À liberdade de escolha da Prestadora;
- 4.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- 4.4. À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- 4.5. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 4.6. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 4.7. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;

(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data emissão: 29/10/2020
	Contrato nº: 01/2020	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

4.8. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;

4.9. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.10. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

4.11. À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;

4.12. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.13. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.14. A 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;

4.15. 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;

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

4.17. À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

4.18. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Constituem deveres dos Assinantes:

4.19. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

4.20. Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.21. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;

4.22. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

4.23. Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

4.24. 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;


4.25. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

5. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES

5.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o ASSINANTE deverá pagar a PRESTADORA a quantia correspondente ao Plano de Serviços contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no “**ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais**”.

5.2. A forma de pagamento do serviço será optada pelo ASSINANTE e especificada no “**ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais**”.

5.3. O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de

(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data emissão: 29/10/2020
	Contrato nº: 01/2020	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Preços da PRESTADORA vigente no ato da sua respectiva solicitação;

5.4. O reajuste da Tabela de Preços da PRESTADORA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base;

5.5. O reajuste a que se refere a cláusula 5.4, dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo ASSINANTE e pela variação do índice IST – Índice de Serviços de Telecomunicações;

5.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo ASSINANTE, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos para a cobrança dos valores devidos;

5.7. No tocante à obrigação de pagamento, transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido o assinante terá o serviço suspenso parcialmente e a velocidade de conexão reduzida;

5.8. Após 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, ficará autorizada a PRESTADORA a cancelar os serviços, e a inscrever o ASSINANTE em cadastros de inadimplentes, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da PRESTADORA;

5.9. As contestações de débito devem ser encaminhadas à PRESTADORA e serão respondidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias, devendo o ASSINANTE observar o período a que se refere a contestação, que será analisado pela PRESTADORA quanto a veracidade de informações de falha e degradação do serviço, bem como o registro de reclamação junto ao Suporte Técnico da empresa.

6. TAXA DE INSTALAÇÃO

6.1. Como forma de implantação do serviço, a PRESTADORA cobrará uma taxa de instalação;

6.2. Tanto a taxa como a forma de pagamento, constarão expressamente no “ANEXO I”, sob a denominação de “TAXA DE INSTALAÇÃO”.

6.3. Caso o ASSINANTE opte pelo pagamento integral da taxa de instalação à vista no ato da contratação, poderá a critério da PRESTADORA, receber um desconto indicado no ANEXO I.


7. VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado;

7.2. As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa, no entanto, a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por escrito, mídias eletrônicas, ou e-mail, de qualquer uma das partes.

7.2.1. Tal comunicado deverá ser endereçado à outra Parte por carta ou por meio eletrônico com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato, devendo o ASSINANTE quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento do serviço;

7.3. Fica assegurada à PRESTADORA o direito de interromper os serviços imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, no caso em que houver uma impossibilidade

(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data emissão: 29/10/2020
	Contrato nº: 01/2020	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

técnica de dar continuidade à prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do ASSINANTE, dos termos ora estabelecidos;

7.4. Faculta-se ao ASSINANTE o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independentemente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à PRESTADORA direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da PRESTADORA;

7.5. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a PRESTADORA poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato, que estejam instalados no endereço do ASSINANTE no prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços;

7.6. Caso o ASSINANTE obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos deverá ressarcir a PRESTADORA nos valores necessários para reposição dos equipamentos;

7.7. No caso de equipamentos em comodato, o assinante declara desde já que é fiel depositário dos equipamentos, devendo zelar pelo bom e fiel funcionamento do equipamento bem como pela sua conservação, obrigando-se no caso de extravio ou dano ao ressarcimento, podendo portanto a prestadora emitir boleto de cobrança relativa ao valor de um equipamento semelhante;

7.8. Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela PRESTADORA a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, para adaptá-lo às mudanças da prestação de serviços, sem prejuízo, porém do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoado anteriormente ao cancelamento ou alteração;

7.9. As alterações serão levadas ao conhecimento dos ASSINANTES, através de carta ou e-mail a ser enviada pela PRESTADORA;

7.10. Havendo um “**Contrato de Permanência**” vigente, os pedidos de suspensão do serviço somente poderão ser feitos, mediante o pagamento de multa equivalente, estabelecida no respectivo instrumento.

8. DA TOLERÂNCIA CONTRATUAL


8.1. Fica estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação à eventual descumprimento do contrato pela outra parte não representará renúncia do direito à rescisão, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais, não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio a parte infratora;

9. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

9.1. A PRESTADORA poderá, desde que avise o ASSINANTE com 30 (trinta) dias de antecedência ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente o presente Contrato e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes com a prévia concordância, da outra parte;

9.2. O ASSINANTE poderá ceder o presente contrato, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia pela PRESTADORA e que esta seja comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência;

9.3. A aprovação sofrerá critérios técnicos exclusivos da PRESTADORA os quais, não

(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data emissão: 29/10/2020
	Contrato nº: 01/2020	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

havendo viabilidade, a transferência ou cessão não poderão ser efetuadas.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Será permitida a alteração de endereço somente nos casos em que houver a critério da PRESTADORA, viabilidade técnica para o novo endereço, sendo que, caso o assinante possua “**Contrato de Permanência**”, o fato de não haver viabilidade técnica para troca de endereço, não representará motivo para o cancelamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência;

10.2. O presente contrato se aplica as pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto;

10.3. As informações contidas no **ANEXO I** vinculam diretamente o ASSINANTE aos termos do presente termo;

10.4. No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia o ASSINANTE poderá se dirigir à Anatel cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília DF. CEP: 70070-040 e/ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331 e 1332 para deficientes.

10.5. Fica eleito o foro da Comarca do ASSINANTE para esclarecer as questões que se originarem deste contrato.

PRESTADORA