

## **REGIS NET INFORMÁTICA LTDA. ME**

Rua Rio Branco, 196 - Bairro São José, Pedralva / MG - CEP 37520-000

Telefones: (35) 3663-1344 / (35) 9-9808-2391

CNPJ 08.538.835/0001-01

# **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

Pelo presente instrumento particular, a empresa REGIS NET INFORMÁTICA LTDA ME, pessoa Jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 08.538.835/0001-01, situada na Rua Rio Branco, nº 196, Bairro São José, CEP 37.520-000, Pedralva/MG, neste ato, representada em conformidade com seu respectivo Contrato Social na qualidade de prestadora dos serviços de SCM, doravante designada simplesmente CONTRATADA, de outro lado o CONTRATANTE pessoa física ou jurídica, devidamente qualificada no TERMO DE ADESÃO, o qual preenchido e assinado corretamente faz parte integrante deste contrato.

### **Clausula 01 – Das Considerações Iniciais e Definições:**

1.1 – Para fins deste contrato, a expressão TERMO DE ADESÃO designa o instrumento (impresso) de adesão a este contrato que determina o início de sua vigência. O TERMO DE ADESÃO, assinado, obriga o contratante aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

1.1.1 - Compreende-se por prestação de SCM por parte da CONTRATADA a instalação, administração e manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons e que dará suporte à prestação de Serviços de Valor Adicionado - SVA.

1.1.2 - Serviços de Conexão à Internet (SCI), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços Objetos deste Contrato considerados, por Lei (LGT), normas (Nr. 4) e regulamentos da ANATEL, como típicos “Serviços de Valor Adicionado” - SVA, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.2 – A prestação do SCM encontra-se regulamentado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais leis (LGT) e normas (Norma 4) aplicáveis.

1.3 – Serviço de Acesso à Internet, quando aqui referidos.

### **Cláusula 02 – Do Objeto:**

2.1 – Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE o Serviço de Acesso à Internet.

2.2 – O Serviço de Acesso à Internet será disponibilizado nas dependências do CONTRATANTE de acordo com os termos e condições previstas no presente CONTRATO e no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.3 – A CONTRATADA é autorizada pela ANATEL a prestar esta modalidade de serviço de comunicação em todo o território nacional, conforme autorização n.º [7890/2014](#).

### **Cláusula 03 – Da Forma de Adesão:**

3.1 – A adesão pelo CONTRATANTE ao presente CONTRATO efetiva-se por meio do seguinte evento.

## **REGIS NET INFORMÁTICA LTDA. ME**

*Rua Rio Branco, 196 - Bairro São José, Pedralva / MG - CEP 37520-000*

Telefones: (35) 3663-1344 / (35) 9-9808-2391

CNPJ 08.538.835/0001-01

3.1.1 – Assinatura de Termo de Adesão impresso.

3.2 – Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CONTRATANTE aderiu ao presente Contrato mediante o evento supracitado.

3.3 – Fica esclarecido que, toda pessoa física e jurídica que tenha cadastro ativo em nosso banco de dados de clientes, se enquadra no presente CONTRATO.

### **Cláusula 04 – Da Instalação:**

4.1 – A CONTRATADA disponibilizará o equipamento para acesso à Internet ao CONTRATANTE, bem como efetuará a sua instalação e configuração no prazo máximo estipulado no TERMO DE ADESÃO.

4.1.1 – O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações nas seguintes hipóteses: caso o CONTRATANTE não disponibilize local adequado para a ativação dos serviços; em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; em caso de atrasos de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários.

4.1.2 – A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará a conexão somente em um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo CONTRATANTE.

### **Cláusula 05 – Do Regime de Fornecimento dos Serviços:**

5.1 – A CONTRATADA se obrigada a manter on-line 24 (vinte quatro horas) por dia 7 (sete) dias por semana, salvo interrupções programadas para manutenção do sistema e ou interrupções causadas por queda de energia superior a 30 minutos, ou ainda interrupções causadas por desastres da natureza como raios, vendavais e força maior. A velocidade garantida pela contratada é de 80% (oitenta por cento) quando a origem dos dados for de servidores da CONTRATADA e de 60% (sessenta por cento) em medições instantâneas.

### **Cláusula 06 - Do Preço:**

6.1 – Fica ajustado o preço mensal com seus respectivos vencimentos conforme indicado no TERMO DE ADESÃO, sendo o primeiro mês subsequente ao da data de instalação. Após o vencimento será cobrada multa de 2%, mais juros de 10% ao mês.

### **Cláusula 07 – Do Prazo:**

7.1 – O Prazo do vigente contrato será escolhido no TERMO DE ADESÃO, e será renovado automaticamente sem ônus para nenhuma das partes, por prazo indeterminado.

### **Cláusula 08 – Do reajuste**

8.1 – Após o período de 12 (doze) meses da vigência do presente Contrato, poderá haver um reajuste conforme Índice Geral de Preços da Disponibilidade Interna (IGP-DI) ocorrido nesse

## **REGIS NET INFORMÁTICA LTDA. ME**

*Rua Rio Branco, 196 - Bairro São José, Pedralva / MG - CEP 37520-000*

Telefones: (35) 3663-1344 / (35) 9-9808-2391

CNPJ 08.538.835/0001-01

período. Caso vedado legalmente à utilização do IGP-DI será utilizado outro índice legalmente indicado para substituí-lo.

### **Cláusula 09 – Da Rescisão:**

9.1 – Ao final do contrato ou no caso de rescisão o CONTRATANTE se obriga a devolver os equipamentos descritos na Cláusula 12 em perfeito estado de conservação, salvo de desgaste de utilização e desgaste natural do tempo. Após o prazo de vigência, indicado na Cláusula 07, o contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das partes a qualquer tempo, sem ônus adicional, bastando que esta esteja com suas obrigações em dia e comunique à outra, por notificação escrita.

9.2 – Na hipótese de mudança do local de instalação para outra cidade onde não haja prestação de serviços da CONTRATADA o contrato se rescindirá por culpa do CONTRATANTE.

9.3 – Transcorrido o período de 60 (sessenta) dias de atraso no pagamento a CONTRATADA poderá cancelar a prestação do serviço e rescindir o presente CONTRATO.

9.4 – Fica esclarecido que entre as partes não haverá pagamento de taxa por rescisão contratual e sim pagamento pelo CONTRATANTE, da Taxa de Instalação.

### **Cláusula 10 – Do Suporte:**

10.1 – A CONTRATADA dará suporte através dos seguintes telefones: Horário Comercial (35) 3663-1344, Suporte via Telefone (35) 99808-2391, no que diz respeito a problemas técnicos relacionados ao sistema Internet, durante o período de vigência do contrato. A CONTRATADA também coloca à disposição do CONTRATANTE para maiores esclarecimentos das normas do serviço da internet via rádio o telefone da central de atendimento da ANATEL através do telefone 133 ou do endereço <http://www.anatel.gov.br>, resolução 272 de 2001.

10.2 – A CONTRATANTE, assim que notar alguma irregularidade no sistema Internet, comunicará a ocorrência à CONTRATADA. Se o problema for relacionado exclusivamente à estrutura da CONTRATADA, a partir da comunicação, a mesma deverá solucionar o problema ora reclamado dentro do prazo máximo de 48 horas úteis na cidade de Pedralva e de 72 horas úteis para as cidades vizinhas, salvo os itens mencionados no item abaixo.

10.3 – Quanto a problemas não relacionados à estrutura da CONTRATADA.

10.3.1 – Constatado que o problema não está relacionado à estrutura da CONTRATADA, será cobrado o valor de R\$ 30,00 (trinta reais) referente a visita improdutiva. Quanto aos demais problemas, o atendimento será realizado de segunda a sexta-feira, no horário comercial e no sábado das 8h às 12h.

10.3.2 – Havendo quebras nos conectores RJ-45, Fast Conector, nos cabos de par trançado e fibra, será cobrado um valor fixo de R\$ 15,00 (quinze reais), caso a fonte de alimentação do equipamento esteja completamente danificada, a CONTRATADA será ressarcida no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) conforme cláusula 12.

## **REGIS NET INFORMÁTICA LTDA. ME**

*Rua Rio Branco, 196 - Bairro São José, Pedralva / MG - CEP 37520-000*

Telefones: (35) 3663-1344 / (35) 9-9808-2391

CNPJ 08.538.835/0001-01

10.3.3 – No caso de mudança do local da instalação, desde que haja cobertura de sinal por parte da CONTRATADA, será cobrada uma taxa de R\$ 30,00 (trinta reais) dentro do município de Pedralva. Para outras localidades, consulte.

10.3.4 – Quanto a mudança de local na própria residência será cobrada uma taxa de R\$ 30,00 (trinta reais) dentro do município de Pedralva. Para outras localidades, consulte.

10.3.5 – Caso haja necessidade de uma visita técnica para reconfiguração de roteadores e outros equipamentos conectados na rede, será cobrada uma taxa de R\$ 15,00 (quinze reais) por equipamento.

10.4 – Os técnicos da CONTRATADA terão livre acesso aos equipamentos durante suas intervenções.

10.5 – Fica esclarecido que o pagamento sobre os serviços acima citados será efetuado diretamente aos técnicos após o término do mesmo.

### **Clausula 11 – Do Bloqueio:**

11.1 – Caso a fatura mensal não seja liquidada em até 10 (dez) dias de seu vencimento, a CONTRATADA poderá bloquear o acesso até que a mesma seja liquidada, com isenção dos valores mensais a serem pagos nos meses subsequentes. Após a confirmação do pagamento integral da (s) fatura (s) em atraso, ou a compensação do mesmo, a reativação se dará em um período máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

### **Cláusula 12 – Dos equipamentos:**

12.1 – Os equipamentos necessários para a interligação entre CONTRATANTE e a CONTRATADA para acesso à internet são: um suporte de antena e um kit wireless (antena, fonte 12v ou 24v, conectores RJ 45 e cabo de par trançado Cat 5e) ou kit fibra (ONU, Fast Conector, Fonte 12v e cabo óptico) ou outro que venha substituir. Esses equipamentos serão deixados em sistema de comodato para o CONTRATANTE, e os mesmos serão devolvidos a CONTRATADA ao término do contrato em perfeito estado de conservação e funcionamento salvo o desgaste natural do tempo, devendo o CONTRATANTE zelar pelos equipamentos.

12.2 – No caso de algum dano ser causado, a CONTRATADA deverá ser ressarcida conforme valores a seguir:

- Kit wireless = R\$ 300,00 (trezentos reais),
- Kit fibra = R\$ 300,00 (trezentos reais),
- Suporte de antena = R\$ 30,00 (trinta reais),
- Fonte 12v ou 24v avulsa = R\$ 50,00 (cinquenta reais).

### **Cláusula 13 – Dos Direitos e Obrigações da Contratada:**

13.1. Constituem direitos da CONTRATADA, além dos previstos na Lei n.º 9472 de 1977, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

## **REGIS NET INFORMÁTICA LTDA. ME**

*Rua Rio Branco, 196 - Bairro São José, Pedralva / MG - CEP 37520-000*

Telefones: (35) 3663-1344 / (35) 9-9808-2391

CNPJ 08.538.835/0001-01

- I – Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertencam;
- II – Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os assinantes pela prestação e execução do serviço. As relações entre a CONTRATADA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

13.2 – É vedada à CONTRATADA adicionar a oferta SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermediário ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais de SCM, ainda que prestados por terceiros. A CONTRATADA poderá a seu critério conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

13.3 – A CONTRATADA não pode impedir por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

13.4 Face às reclamações e dúvidas dos assinantes a CONTRATADA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes assinantes poderá ser objeto de diligência da ANATEL.

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

13.5.1 A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção do serviço ocorrer por motivos fortuitos, ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

13.6 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as prestadoras de SCM tem obrigação de:

- I – 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização.
- II – tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- III – tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua

## **REGIS NET INFORMÁTICA LTDA. ME**

*Rua Rio Branco, 196 - Bairro São José, Pedralva / MG - CEP 37520-000*

Telefones: (35) 3663-1344 / (35) 9-9808-2391

CNPJ 08.538.835/0001-01

rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

IV – prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

V – 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;

VI – observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

VII – prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela CONTRATADA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como solicitado;

VIII – manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

IX – manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

13.7 A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicação e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessária, para assegurar este direito dos usuários. A CONTRATADA tornará disponíveis os dados referentes, à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo.

### **Clausula 14 – Dos Direitos e Obrigações dos CONTRATANTES:**

14.1. O CONTRATANTE assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I – de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma CONTRATADA;

II – à liberdade de escolha da CONTRATADA;

III – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV – à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

## **REGIS NET INFORMÁTICA LTDA. ME**

*Rua Rio Branco, 196 - Bairro São José, Pedralva / MG - CEP 37520-000*

Telefones: (35) 3663-1344 / (35) 9-9808-2391

CNPJ 08.538.835/0001-01

---

V – à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

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

VII – 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 artigo 4º da Lei n.º 9472, de 1997;

VIII – ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX- ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;

X – de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela CONTRATADA;

XI – ao encaminhamento de reclamações ou representações, contra a CONTRATADA, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

XII – à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

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

XIV – 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;

XV – a ter restabelecida 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;

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

XVII – à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XVIII – ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

### 14.2 Constituem deveres dos CONTRATANTES

I – utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

## **REGIS NET INFORMÁTICA LTDA. ME**

*Rua Rio Branco, 196 - Bairro São José, Pedralva / MG - CEP 37520-000*

Telefones: (35) 3663-1344 / (35) 9-9808-2391

CNPJ 08.538.835/0001-01

---

II – preservar os bens da CONTRATADA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III – efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observada as disposições deste Regulamento;

IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessárias à correta instalação e funcionamento de equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso;

V- somente conectar a rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

### **Cláusula 15 – Dos Parâmetros de Qualidade:**

15.1 – 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 do serviço nos índices contratados;

III – emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - divulgação de informações 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;

### **Cláusula 16 - Do Foro:**

16.1 – As partes contratantes elegem o Foro da Comarca de Pedralva, por mais privilegiado que o outro seja para a interposição de toda e qualquer ação oriunda da interpretação dos termos do presente contrato, se as partes não se compuserem amigavelmente.

---

Regis Net Informática Ltda. ME.

Pedralva, 06 de Maio de 2020.