



Rede Global Telecom
Provedor de Internet – Link Dedicado – Projetos de Redes
Av. Rui Barbosa, 889 - Centro - Viradouro/SP
Contato: (17)3392-8300 / (17)3395-1751 – comercial@redeglobaltelecom.com.br

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente instrumento Particular de Prestação de Serviços, de um lado a **REDE GLOBAL TECNOLOGIA LTDA - ME**, com endereço na cidade de Viradouro, estado de São Paulo, na Av. Rui Barbosa 889, Centro, inscrita no CNPJ-MF sob o nº14.660.852/0001-10 e Inscrição Estadual 715.014.009.117, devidamente autorizada pela **ANATEL a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia-SCM**, por meio do Ato nº 7.004, de 22 de Novembro de 2012 devidamente publicado no DOU – Diário Oficial da União, neste ato representado pelo Sócio Diretor Sr. Cristiano Machado, portador do CPF nº 289.215.978-40, denominada simplesmente de **AUTORIZADA**; de outro lado **PESSOA FÍSICA / JURÍDICA**, cuja a qualificação esta descrita no **Anexo I – TERMO DE ADESÃO**, parte integrante desse contrato, denominado simplesmente como **CLIENTE**, por este instrumento e na melhor forma de direito, celebram o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, que será regido pelas seguintes cláusulas, sem prejuízos às Normas da ANATEL e demais disposições legais:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DEFINIÇÕES GERAIS

- A. Para efeitos e interpretação deste contrato, as expressões abaixo deverão ser entendidas pelos seguintes significados, podendo ser tanto no singular quanto no plural.
- a) **Autorizada:** pessoa jurídica que mediante autorização presta o SCM;
 - b) **Cliente:** pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a prestadora para fruição do SCM;
 - c) **Área de Prestação de Serviço:** área geográfica de âmbito nacional, regional ou local, onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela ANATEL;
 - d) **Área de Uso de Radiofrequência:** área geográfica, compreendida pela área de prestação do serviço, para a qual a prestadora detém autorização de uso de radiofrequência.
 - e) **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM):** 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.
 - f) **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;

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

- A. O objeto do presente contrato é a prestação de **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** diretamente ao **Cliente** que utilizará a rede SCM da **Autorizada** como suporte ao **Serviço de Valor Adicionado (SVA)**.

Ressalta-se que todo o acesso às redes de telecomunicações utilizadas pelos **clientes** será executado pela **Autorizada**, ou por outro prestador de serviço de telecomunicações de sua preferência.

- B. Os serviços são constituídos de sistemas, de protocolos TCP/IP, através de ondas de radio, fibra ótica, cabo metálico ou qualquer outro meio físico compatível, responsabilizando-se pelos projetos de telecomunicações, licenciamento de estações, assessoramento nas instalações, configurações, qualidade de sinais, bem como implementando soluções relacionadas ao serviço de fornecimento de conexão à rede mundial de computadores – internet via radio nos padrões definidos pela ANATEL.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DA AUTORIZADA

- A. Como outorgada do **Serviço de Comunicação Multimídia**, a **Autorizada** fornecerá os sinais de radiofrequência respeitando as características estabelecidas em regulamentação da ANATEL (<http://www.anatel.gov.br>), cujo o telefone do centro de atendimento é 61-2312-2314, situado no SAUS quadra 06 – blocos E – 9º Andar – Ala Norte – Brasília/DF – CEP 70.070-940, e demais informações, inclusive legislações aplicáveis, serão encontradas em sua bibliotecas (<http://www.anatel.gov.br/biblioteca>).
- B. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- C. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- D. Fornecer, ativar e manter o acesso do ponto de instalação até seus cliente finais, sendo responsável pela configuração, supervisão e controle dos componentes envolvidos nos respectivos serviços contratados, observando as leis e normas técnicas relativos a prestação de serviços.
- E. A **AUTORIZADA** será a única responsável perante o assinante e ANATEL, pela exploração e execução do serviço.
- F. Atender e responder aos questionamentos dos assinantes de SCM em no máximo 48 (setenta e duas) horas, a partir da abertura de chamado da ocorrência, de acordo com o item C da Clausula quinta.
- G. A **AUTORIZADA** disponibiliza um centro de atendimento gratuito aos seus usuários por meio do telefone 0800 941 6677 e ainda o site www.redeglobaltelecom.com.br.
- H. Garantir aos clientes que não haverá tratamento discriminatório quanto às condições de acesso de fruição do serviço. Na hipótese de mudança de endereço do cliente, o ponto de instalação, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e a responsabilidade por parte da **AUTORIZADA**.
- I. As despesas decorrentes da mudança de endereço são de responsabilidade do **cliente**.
- J. Havendo interrupção ou degradação do sistema, a **AUTORIZADA** descontará da remuneração o valor proporcional ao numero de horas, ou fração superior a 30 (trinta) minutos, ressalvados os casos fortuitos e de força maior, desastre da natureza, falha no fornecimento de energia elétrica por parte da concessionária, modificação e manutenção do sistema, falhas na prestação de serviços, nas

operadoras e fornecedoras de serviços, na rede de telecomunicações, ou que a interrupção ou degradação do sistema se der por culpa do cliente.

- K. Caso a interrupção na prestação do serviço, pelos motivos ressalvo descritos no item J dessa mesma cláusula e que ultrapassem tempo superior a 72 (setenta e duas) horas consecutivas, será descontado proporcionalmente os valores referentes a esse período de paralisação em até 2 (duas) contas futuras.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PARAMETROS DE QUALIDADE

São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

- A. Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- B. Disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- C. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- D. 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;
- E. Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- F. Número de reclamações contra a prestadora;
- G. 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.
- H. O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvada as ocorrências de interrupções descrito no item J da Clausula Terceira.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

DOS DIREITOS

- A. O **CLIENTE** do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- B. Receber suporte técnico, fazer configurações, manutenções dos equipamentos instalados de conexão, interconexão nos padrões, normas e resoluções da ANATEL para seus usuários/clientes de internet.
- C. Para receber o suporte técnico o **CLIENTE** deve solicitar a **AUTORIZADA**, por meio dos canais de atendimento disponíveis, de acordo com o item G da cláusula terceira e informar o ocorrido, para que a **AUTORIZADA** possa tomar as devidas providências.
- D. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos a prestação dos serviços a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **AUTORIZADA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.
- E. A substituição do seu código de acesso, quando necessário e previamente solicitado.
- F. Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional.

- G. 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 nº 9.472, de 1997.
- H. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.
- I. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **AUTORIZADA**.

DAS OBRIGAÇÕES

- A. O reconhecimento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.
- B. Efetuar os pagamentos em dia pelos serviços prestados, conforme disposições constantes na cláusula sexta.
- C. Manter a infraestrutura necessária para prestação do acesso dos serviços de SCM, devendo 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, sem prévia autorização expressa da **AUTORIZADA**.
- D. Não prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados pela **AUTORIZADA**, reparo, conserto ou configurações nos equipamentos.
- E. Manter sob sua responsabilidade, seguro o acesso fornecido pela **AUTORIZADA** através de seus dados de acesso, sem prévia autorização expressa da **AUTORIZADA**.
- F. Permitir acesso da **AUTORIZADA** ou terceiros que esta indicar, a todas as dependências do cliente onde estão instalados os equipamentos, inclusive para fiscalização.
- G. É expressamente proibido, invadir a privacidade da **AUTORIZADA**, dos usuários/clientes, mesmo que de terceiros, fazer modificações nas configurações, equipamentos destinado a fruição do serviço, nos arquivos, sem autorização da **AUTORIZADA** ou do usuário/cliente, obrigando-se ainda a respeitar as disposições de política de privacidade na rede de internet, sem prejuízo as disposições legais, seja civil, criminal ou consumeristas.
- H. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, dentro dos padrões, normas técnicas da ANATEL, para correta instalação e funcionamento dos equipamentos.
- I. Preservar os bens da **AUTORIZADA**, mantendo-os livres e desembaraçados, e aqueles voltados para utilização do público geral. Em caso de equipamento em comodato, devolver os mesmos ao término ou rescisão do contrato nas mesmas condições de quando instalados.
- J. Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações.
- K. Conectar a rede da **AUTORIZADA** somente equipamentos e terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL.
- L. Tratamento não discriminatório quanto as condições de acesso e fruição do serviço.
- M. A informação adequada sobre condições de prestação do serviço em suas varias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços.
- N. Em caso de ocorrência de problemas de conectividade/funcionamento deverá contatar a **AUTORIZADA** por meio dos telefones de contato ou pessoalmente em uma de suas sedes. Caso faça uma reclamação/questionamento público, certifique-se de ter comunicado anteriormente a **AUTORIZADA**, caso contrário poderá ter o contrato rescindido e sujeito a ação judicial cabível.

CLAUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- A. Os valores da mensalidade pelos serviços prestados deverão ser pagos através do boleto bancário, transferência bancária munida de comprovante e/ou cartão de crédito.
- B. As mensalidades terão vencimento de acordo com as datas disponíveis e solicitada no ato do cadastramento do **Cliente** junto ao banco de dados da **Autorizada**, a iniciar no mês subsequente a assinatura/aceite do contrato,
- C. O período de medição do serviço para efeito de cobrança será iniciado a partir do seu primeiro acesso a rede de internet, até a data do seu vencimento e os demais meses na data do seu vencimento até a mesma data do mês seguinte.
- D. O pagamento pela utilização dos serviços será realizado mensalmente ao mês vencido, o dia de vencimento será o que consta no sistema de gestão financeira da **AUTORIZADA** e consequentemente o que consta no objeto de cobrança.
- E. A tabela de preços para os serviços prestados será atualizada a cada 12 (doze) meses, pelos índices financeiros de mercado, conforme clausula sétima.
- F. Os valores de taxa de adesão, instalação ou auto instalação somente serão cobrados na primeira parcela dos serviços prestados, podendo ser parcelados de acordo com as condições ofertadas pela **AUTORIZADA**.
- G. O não pagamento das mensalidades em dia sujeitará ao **Cliente** as seguintes sanções, independente de notificação ou interpelação extrajudicial ou judicial:
 - Juros de mora de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia de atraso sobre o valor do débito calculado desde o dia seguinte ao do vencimento até o efetivo pagamento, cobrado de uma única só vez.
 - Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescido de compensação financeira, devidos a partir do dia do vencimento até a data do efetivo pagamento cobrado de uma só vez.
 - A interrupção ou Suspensão de prestação de serviços objeto do contrato se dará após 5 (cinco) dias de atraso da data de vencimento do objeto de cobrança, mediante prévia notificação, notificação essa, podendo ser por carta, e-mail, SMS e ou contato telefônico, a suspensão dos serviços por debito não implica no cancelamento ou suspensão do respectivo contrato.
 - Os títulos de cobrança vencidos a mais de 30 (trinta) dias dará a **AUTORIZADA** o direito de incluir os dados do **Cliente** ao Serviço de Proteção ao Crédito.
 - O restabelecimento dos serviços para o **Cliente** ficará condicionado ao pagamento das sanções estabelecidas acima e demais despesas que se derem com a suspensão da prestação de serviço, objeto deste contrato, sem prejuízo as disposições contratuais.

CLAUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

- A. Quando vigorar a cobrança do serviço pela **AUTORIZADA**, os valores pelos serviços prestados, objeto deste contrato, serão reajustados a cada 12 (doze) meses, pela variação do IGP-M da fundação Getúlio Vargas e/ou pelos índices de correção financeira repassada pelos operadores de serviços da ANATEL.
- B. Caso os índices mencionados no anterior sejam extintos serão adotados os índices oficiais que os substituírem, ou, na falta desses, outro que contemple a menor periodicidade de reajuste, permitida por lei.
- C. Os reajustes terão como data base a data da assinatura e ou aceite do contrato, devendo a correção ser notificada ao cliente com 30 (trinta) dias do próximo vencimento.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGENCIA DO CONTRATO

- A. Esse contrato entra em vigor na data da assinatura do termo de adesão e/ou aceite do mesmo, tendo validade pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado automaticamente por iguais períodos, se não houver manifestação em contrario por qualquer das partes, mediante notificação expressa a outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem custos adicionais, ressalvados os valores referentes aos serviços prestados ou requisitados.

CLÁUSULA NONA – RESCISÃO DO CONTRATO

- A. O presente contrato poderá ser rescindido pelo **AUTORIZADA** e/ou **Cliente**, sem quaisquer ônus, ressalvados os débitos anteriores e até a data do efetivo desligamento das partes.
- B. O Presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo a multa prevista na cláusula oitava, item A, nas seguintes hipóteses:
 - Se qualquer das partes deixarem de cumprir as disposições contratuais, de forma a impedir a continuidade da prestação de serviço.
 - Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não caracterize expressamente obrigações decorrentes deste contrato, mas que o afete ou que esteja de qualquer forma vinculado prejudique ou impeça a prestação de serviços.
 - Se de qualquer forma por ação ou omissão, o **cliente** comprometer a imagem publica da **AUTORIZADA**, descumprindo as cláusulas do presente contrato bem como as regulamentações da ANATEL.
 - 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 da **AUTORIZADA** ou do **cliente**.Qualquer forma de rescisão, as partes se obrigam a total liquidação dos débitos e pendência existentes, inclusive ao pagamento do valor integral da taxa adesão, caso não tenha sido totalmente pago. A rescisão do presente contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS MODIFICAÇÕES

- A. O presente contrato poderá ser modificado ou suplementado, mediante alteração contratual, por meio do Termo Aditivo, que fará parte integrante deste instrumento para todos os efeitos legais.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

- A. Para dirimir quaisquer dúvidas relativa a este instrumento, deverão se disponibilizados esforços para solução amigável, devendo recorrer a justiça, somente quando restadas infrutíferas as tentativas amigáveis.
- B. Fica eleito o foro da Comarca de Viradouro, Estado de São Paulo sem mais privilégio a qualquer outro, para dirimir quaisquer questões judiciais que por ventura ocorrer, resultante deste instrumento.

Viradouro, _____ de _____ de _____.

CLIENTE

Diretor: REDE GLOBAL TECNOLOGIA Ltda. - ME

Testemunhas:

1-) _____

2-) _____



Anexo I – TERMO DE ADESÃO

Por este instrumento particular, o **CLIENTE** abaixo qualificado contrata e adere ao **Serviço de Comunicação Multimídia - SCM**, junto a prestadora **REDE GLOBAL TECNOLOGIA LTDA – ME**, para prestação do serviço de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia.

QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome/Razão Social:		
CPF/CNPJ:	RG:	
Endereço:	Nº:	
CEP:	Bairro:	
Cidade:	Estado:	
Plano Contratado:	mbps	Valor Plano: R\$
Taxa Adesão: R\$		

E por estar de acordo com as Informações do presente termo e Cláusulas do Contrato de Prestação de SCM, todos integrantes deste Termo de Adesão, a **AUTORIZADA** do SCM e o **CLIENTE** assinam o presente termo em 2 (duas) vias de igual teor e forma.

Viradouro, _____ de _____ de _____.

CLIENTE

Diretor: REDE GLOBAL TECNOLOGIA Ltda. - ME

A Cópia integral do contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia pode ser obtido no endereço <http://www.redeglobaltelecom.com.br> ou no Oficial de Registro de Títulos e documentos de Viradouro/SP.