

Condições Gerais do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM e CONEXÃO À INTERNET (SCI) OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA).

De um lado, doravante denominada **ELO MULTIMÍDIA LTDA. - EPP**, ou simplesmente **CONTRATADA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **07.824.540/0001-39**, com sede na Rua das Juçaras, nº 11 – Quadra 43 – Jardim Renascença – Cidade de São Luís - MA, CEP: 65075-230 e telefone (98) 2106-4000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

E do outro, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

Das Considerações Iniciais e Definições

Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE ADESÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE ADESÃO**, assinado, obriga o **CONTRANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados por cada parte.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1 - As partes retro qualificadas, de comum acordo resolvem celebrar o presente instrumento para a prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (aqui denominado de SCM)** e de **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI)** pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, mormente quanto à infraestrutura de comunicação multimídia necessária para interligar e prover o acesso individual à Internet, do **CONTRATANTE**, na velocidade escolhida e constante no **TERMO DE ADESÃO**.

- 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.

1.2.1 - A prestação do **SCM** será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada na Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do: *ATO 5912/2014 de 12 de junho de 2014, publicado no D.O.U. em 20 de junho de 2014.*

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

2.1 - São deveres da **CONTRATADA**, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

2.1.1 – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do **SCM** perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

2.1.2 – Prestar o **SCM** segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Título IV, Capítulo III – Dos Direitos e Deveres da Prestadora: *I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; II - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel; III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; IV – enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; V - 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, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede; VI – 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; VII – tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada; VIII - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; IX - 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; e manter a qualidade conforme o Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM e o desempenho conforme taxas discriminadas no **TERMO DE ADESÃO**.*

2.1.3 – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita através do número **0800-709-4008**, no horário de 8:00 às 20:00 horas nos dias úteis, atendimento presencial no endereço Rua das Juçaras, n.º 11 – Quadra 43 – Bairro Jardim Renascença – Cidade de São Luís - MA em horário comercial (8:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00 nos dias úteis), pelo e-mail suporte@elo.psi.br ou através da página www.elo.psi.br de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

2.1.4 – Atender às solicitações de instalação, manutenção e reparo no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação da **CONTRATANTE** num dos meios de contato com a **CONTRATADA**, descritos no item 2.1.3.

2.2 – A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

3.1 - São deveres do **CONTRATANTE**:

3.1.1 – Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento;

3.1.2 – Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados,

comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;

3.1.3 – Cumprir as obrigações de uso do **SCM** legalmente previstas pelo Título II, Capítulo II, Parágrafo 4º da Resolução n.º 632/2014 – *São deveres dos Consumidores: I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observada as disposições regulamentares; V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringir de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e, VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, c) qualquer alteração das informações cadastrais.*

3.1.4 – Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia;

3.1.5 – Contratar os serviços de **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI)** independentemente, inclusive de outras prestadoras.

3.2 – São direitos do **CONTRATANTE**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, todos os itens do Título II, Capítulo I da Resolução 632/2014, principalmente: *I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; III - 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; IV - 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; V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação; VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora; VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76; IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XII - 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; XIII - 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; XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; XV - 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; XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos*

necessários para a contratação inicial do serviço; XVIII - ao não recebimento de mensagens de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

CLÁUSULA QUARTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que a **CONTRATANTE** remunerará a **CONTRATADA** nos valores ajustado na proposta do **TERMO DE ADESÃO**, nas condições indicadas naquele.

4.2 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** será obrigada ao pagamento de: **I** - multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor devido; **II** - correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e **III** - juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; **IV** - outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

4.3 - O valor da mensalidade deste Contrato, explicitada no **TERMO DE ADESÃO**, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do Índice Geral de Preços, Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), 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.

4.4 - Para a cobrança dos valores, a **CONTRATADA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta-corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome da **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como a SERASA e o SPC.

4.5 - O não recebimento da cobrança pela **CONTRATANTE** não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, a **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pela sua Central de Atendimento **0800-709-4008** ou <www.elo.psi.br>, para que seja orientada como proceder à liquidação do valor devido.

4.6 - O atraso no pagamento em período superior a 15 (quinze) dias, poderá implicar, a critério da **CONTRATADA**, mediante prévia comunicação à **CONTRATANTE**, na Suspensão Parcial (redução da velocidade indicada no Termo de Adesão) dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

4.7 - Prolongados por 30 (trinta) dias a inadimplência após a Suspensão Parcial, poderá a **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, efetuar a Suspensão Total dos serviços.

4.8 - Prolongados ainda por 30 (trinta) dias a situação prevista no Item 4.8, poderá a **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e inclusão em entidade de proteção ao crédito.

4.9 - A **CONTRATANTE** poderá contestar seu débito em um dos meios de contato com a **CONTRATADA**, descritos no item 2.1.3, munido da informação do documento de cobrança e de suas razões de contestação.

CLÁUSULA QUINTA – DA ANATEL

5.1 - Nos termos da Resolução n.º 614/2013, informamos que a Agência nacional de Telecomunicações tem à disposição do **CONTRATANTE** as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM nas seguintes páginas do site da agência:

<http://www.anatel.gov.br>;
<http://legislacao.anatel.gov.br/>;
<http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet>

As reclamações podem ser feitas pelo telefone **1331**, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou também no site da ANATEL, através do serviço de Auto atendimento “FOCUS” ou ainda em sua sede/escritórios, nos seguintes endereços:

– ANATEL - Sede -

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - PABX: (55 61) 2312-2000

– ANATEL – Maranhão -

Endereço: Rua das Sucupiras nº 32, Quadra 47, Bairro Jardim Renascença
CEP 65075-400 - São Luís/MA
Telefone: (98) 3214-6000 - Fax: (98) 3214-6010

- ANATEL - Correspondência de Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

CLÁUSULA SEXTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

6.1 - É de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à percepção dos serviços de comunicação multimídia pelos seus clientes (internautas), que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais em razão da interrupção dos serviços.

6.2 - A **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo: *I - conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e II - uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.*

6.3 - Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

6.4 – Os serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede da **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

6.5 – A **CONTRATANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos / operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, cabendo à **CONTRATADA** apenas o dever de conceder desconto proporcional às horas paradas em fração superior a quatro horas, sem outro ônus ou penalidade.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1 - O presente instrumento vigorará por um ano, a contar da data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, com renovação automática por igual período.

7.2 - Ocorrendo infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, gerará à parte contrária a faculdade de rescindir mediante Notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

7.3 - Poderá ser rescindido o presente Contrato, nas seguintes hipóteses:

7.3.1 – Em caso de notificação por escrito ou solicitação pelos meios mencionados no item 2.1.3, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza, desde que expirado o prazo de fidelidade de 12 (doze) meses, caso tenha sido aceito as vantagens contidas no **TERMO DE PERMANÊNCIA**;

7.3.2 – Em caso de notificação por escrito ou solicitação pelos meios mencionados no item 2.1.3, antes de expirado o prazo de 12 (doze) meses, com o Reembolso das Vantagens concedidas, nas condições contidas no **TERMO DE PERMANÊNCIA**;

7.3.3 - Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.

7.4 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará a imediata interrupção dos serviços contratados.

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES

8.1 - No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á a indenização por danos superiores, bem como demais sanções previstas em lei e neste Contrato.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

9.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de São Luís - MA, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Luís-MA, / /

p/Elo Multimídia Ltda. - EPP

TESTEMUNHAS:

Glória

TESTEMUNHA-1

RG: 037733932009-6

[Handwritten signature]

TESTEMUNHA-2

RG: 02226562002-1

CANTUARIA DE AZEVEDO
 REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
 BCOO CATARINA MINAS GERAIS (88) 3341.7821
 Apresentado hoje, em 30/11/2016 e registrado em
 microfilme sob o nº 383730
 São Luís, 30 NOV. 2016

José Tadeu Costa
 Nelya Maria Aguiar de Azevedo
 José Tadeu Castuária de Azevedo Filho
 Maria Dalva Monteiro Costa
 Substituídas



VALIDO SOMENTE COM O SELO DE FISCALIZAÇÃO