

**Proserver Telecomunicações Ltda**  
**Rua Mal. Deodoro da Fonseca 2130, Santo Cristo RS**  
**CNPJ - 084.116.98/0001-40**

---

**I –SUJEITOS DO CONTRATO**

- Partes

PROSERVER TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n. 08.411.698/0001-40, com sede na RUA MARECHAL DEODORO, 2130 no Município de SANTO CRISTO, Estado RIO GRANDE DO SUL, CEP 98960-000, representada na forma dos atos constitutivos, a seguir denominada simplesmente Prestadora; e a pessoa jurídica aderente ao Plano de Serviço contratado, neste instrumento simplesmente denominado de Assinante;

Em conjunto, Prestadora e Assinante denominadas “Partes” e, isoladamente, “Parte”, dão forma regular e estável ao presente Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia (“Contrato”), mediante adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável.

**II – DEFINIÇÕES**

- Para Interpretação e Integração Contratual.

- a. Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM;
- b. Documento de Benefício Especial: trata-se do instrumento que comporta condições especiais de fruição do SCM, mediante contratação por tempo determinado.
- c. Centro de Atendimento: órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
- d. Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela mesma empresa ou por meio de parceria entre prestadoras;
- e. 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;
- f. Prestadora: É a PROSERVER TELECOMUNICACOES LTDA, pessoa jurídica devidamente autorizada a prestar o SCM;
- g. Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de SCM com até cinquenta mil Acessos em Serviço;
- h. Registro de Conexão: conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, entre outras que permitam identificar o terminal de acesso utilizado;
- i. Serviço de Comunicação Multimídia (SCM ou Serviço): 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, permitindo inclusive o

provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

j. 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;

k. Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica, que pode sofrer degradação por motivos alheios à vontade das Partes.

### III – CLÁUSULAS CONTRATUAIS

- Objeto e Obrigações das Partes.

1. OBJETO: Constituem objeto deste instrumento a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia - IP, detalhada no Termo de Adesão – referente ao serviço contratado, adiante simplesmente denominado Serviço, suporte e assistência técnica.

1.1 Integram este Contrato, para todos os fins de direito, o Plano de Serviço e o Documento de Benefício Especial, se houver.

2. DIREITOS DO ASSINANTE: Constituem direitos do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

2.1 acesso ao SCM, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições do Plano de Serviço e Documento de Benefícios Especiais;

2.2 à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

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

2.4 à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as regras do Documento de Benefícios Especiais, com prazo de permanência;

2.5 ao prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;

2.6 ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

2.7 à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;

2.8 ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

2.9 à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

2.10 ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,

2.11 ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

3. DEVERES DO ASSINANTE: Constituem deveres do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

3.1 utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de

telecomunicações, sob pena de rescisão do Contrato e indenização em perdas e danos, se houver;

3.2 preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

3.3 efetuar o pagamento referente à prestação do Serviço;

3.4 providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

3.5 somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

3.6 levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,

3.7 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. DIREITOS DA PRESTADORA: Constituem direitos da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

4.1 empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,

4.2 contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5. DEVERES DA PRESTADORA: Constituem deveres da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

5.1 manter um centro de atendimento para seus assinantes.

5.2 comunicar aos Assinantes, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, com o respectivo abatimento no preço da assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;

5.3 enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado, mediante solicitação;

5.4 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;

5.5 prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

5.6 observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante;

5.7 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.

5.8 tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

5.9 manter os dados cadastrais de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

6. AUTORIZAÇÕES: Por meio deste Contrato, o Assinante autoriza a Prestadora às práticas que seguem, cuja autorização pode ser cancelada a qualquer tempo, mediante comunicação à Prestadora junto ao Centro de Atendimento.
  - 6.1 Enviar material publicitário, inclusive por meio de e-mail marketing, contendo informações de seus produtos e/ou serviços, bem como de seus parceiros.
  - 6.2 A divulgar o seu nome na condição de cliente.
  
7. BENEFÍCIOS: A Prestadora, a seu exclusivo critério, ofertará benefícios ao Assinante, por meio de instrumento próprio Documento de Benefícios Especiais, com condições diferenciadas de fruição do Serviço, vinculadas a tempo determinado de contratação e multa por rescisão antecipada.
  
8. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE: O Assinante deverá pagar à Prestadora o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Plano de Serviço e/ou Documento de Benefícios Especiais.
  - 8.1 Até a data do vencimento da fatura, o Assinante poderá contestar *motivadamente o valor cobrado, por meio de contato com o Centro de Atendimento*, para fins de protocolo e processamento.
  - 8.2 A contestação será avaliada e respondida ao Assinante e, caso seja improcedente, a cobrança constituir-se-á em dívida líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial ou extrajudicial.
  - 8.3 O preço do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em Lei, pela variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo.
  - 8.4 Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Prestadora.
  
9. VIGÊNCIA: O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data da assinatura do Plano de Serviço e ativação e disponibilização do mesmo, ou pelo prazo determinado previsto no Documento de Benefícios Especiais.
  - 9.1 Para Contrato com prazo determinado, a Prestadora contatará o Assinante 30 (trinta) dias antes do vencimento do prazo, a fim de propor a renovação do mesmo por igual período.
  - 9.2 Findo o prazo determinado do benefício, sem renovação, o Contrato passará a vigor por prazo indeterminado e o valor será praticado sem benefícios, conforme o Plano de Serviço.
  
10. RESCISÃO: O presente Contrato pode ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:
  - 10.1 Inadimplemento de qualquer das Partes;
  - 10.2 *Mediante comunicação do Assinante junto ao Centro de Atendimento, com o pagamento dos valores devidos até o momento da rescisão;*
  - 10.3 *Mediante comunicação do Assinante junto ao Centro de Atendimento, com incidência de multa para os Contratos com prazo determinado;*
  - 10.4 Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;

22. Registrado no Cartório de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos, sob o no. 4810, fls 104 do Livro "A"-2 Registrado sob Nº 3921, fls 271 do Livro "B"-11 em 18 de Junho de 2014, Cidade de Santo Cristo, RS.

SANTO CRISTO, 16 DE JUNHO, 2014.

---

PROSERVER TELECOMUNICAÇÕES LTDA  
CNPJ: 08.411.698/0001-40