

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO – SEAC.

CONTRATADA: Seja Fibra Serviços & Internet Ltda, CNPJ 26.312.606/0001-56, localizado na Rua Maria de Lourdes Peres dos Santos nº 174, no bairro Estufa I em Ubatuba/SP, CEP 11689-230, registrado com outorga Anatel Ato nº 13508 de 31/10/2017, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada como **CONTRATADA**, e, de outro lado,

CONTRATANTE: Pessoas físicas e jurídicas de direito privado que venham a se submeter a este contrato mediante uma das formas alternativas de adesão e contratação descritas no presente contrato, doravante denominadas simplesmente contratante, nomeadas e qualificadas por meio do **TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, o qual fará parte integrante do presente instrumento

CONSIDERAÇÕES INICIAIS: O presente contrato tem como OBJETO a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC) pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, onde a **CONTRATADA** fornecerá o combo de serviços relativos e/ou complementares aos serviços de telecomunicações aqui descritos, nos termos específicos do PLANO DE ACESSO disponibilizado pela **CONTRATADA** e escolhido livremente pelo **CONTRATANTE**.

MODALIDADES DE OFERTA:

§1º – A **CONTRATADA** não condicionará a oferta dos serviços ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermédio ou de parceiros.

§2º – A **CONTRATADA** ofertará avulsa ou conjuntamente no mercado os serviços objeto deste contrato, aplicando-se respectiva regulamentação vigente.

§3º – A seu critério, a **CONTRATADA** poderá ofertar seus serviços em condições promocionais, incluindo-se, mas não se limitando, a descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais. Os serviços e promoções comercializados pela **CONTRATADA** encontram-se descritos no site www.sejafibra.net.

§4º – A **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** reconhecem que qualquer serviço, oferta conjunta e promoção estão sujeitas, a qualquer momento, a alteração, suspensão ou exclusão por determinação das agências reguladoras, alteração na legislação ou à critério da **CONTRATADA**, mediante aviso prévio a **CONTRATANTE** e nos termos da regulamentação editada pela ANATEL.

CLÁUSULA PRIMEIRA – Este contrato se aplica à contratação e oferta dos serviços listados em sua cláusula primeira, individualmente, considerados de oferta avulsa, ou nos termos da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 da ANATEL, onde é permitida a oferta conjunta de diferentes serviços pela **CONTRATADA** cuja fruição dar-se-á em simultaneidade e sob condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individuais de cada serviço aqui descrito.

CLÁUSULA SEGUNDA – O **CONTRATANTE** declara que teve acesso prévio a todas as características do PLANO DE ACESSO escolhido, principalmente no que diz respeito das velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos.

Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o CONTRATANTE utilizar-se de plano para finalidade diferente à que foi contratada.

§1º – A CONTRATADA poderá ceder, na duração do presente termo, IP fixo ou dinâmico, tudo conforme descrição do plano escolhido pelo CONTRATANTE. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso.

§2º – Fica desde já acordado que o(s) IP(s) cedido(s) ao CONTRATANTE são de exclusiva propriedade da CONTRATADA, que poderá alterá-los a qualquer momento, mediante aviso prévio de 10 (dez) dias.

§3º – O pagamento do PLANO DE ACESSO escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA/TERMO DE ADESÃO.

§4º – Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do PLANO DE ACESSO.

§5º – Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato deverá o CONTRATANTE arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (um por cento) de juros de mora por mês, calculados de forma *pro rata die*. Além da presente multa poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias previstas no presente contrato, se for o caso.

§6º – Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 meses pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a CONTRATADA escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§7º – O não recebimento da cobrança pelo CONTRATANTE não o exime do pagamento de sua mensalidade. O CONTRATANTE tem conhecimento que através do site www.sejafibra.net, poderá sempre obter sua via de pagamento.

§8º – Os PLANOS DE ACESSO poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da CONTRATADA.

§9º – A vigência da contratação do PLANO DE ACESSO escolhido será determinada no TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA/TERMO DE ADESÃO. A renovação, nos mesmos termos, será automática em caso de silêncio das partes. Caso o CONTRATANTE queira cancelar o serviço deverá notificar previamente a CONTRATADA com trinta dias de antecedência do término do mesmo. O disposto nesse parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

CLÁUSULA TERCEIRA – O CONTRATANTE pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela CONTRATADA em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o CONTRATANTE aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

§1º – O CONTRATANTE pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pela CONTRATADA.

§2º – No caso de desistência a CONTRATADA poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o CONTRATANTE opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

§3º – O CONTRATANTE, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE FIDELIDADE. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do CONTRATANTE, bem como sua forma de correção.

§4º – O prazo para a fidelidade é de 12 meses. Finalizado o prazo de permanência/fidelidade contratual, o CONTRATANTE declara estar ciente que não ficará mais sujeito ao prazo de permanência/fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos, fica a critério de ambas as partes firmar NOVO CONTRATO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE. Assim, com o fim da fidelidade, o CONTRATANTE está ciente que o plano voltará a ser cobrado em seu valor integral com correção do valor pela variação positiva do índice IGP-M acumulado dos últimos 12 (doze) meses.

CLÁUSULA QUARTA – São direitos do CONTRATANTE:

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, podendo adquirir um serviço individual, não sendo obrigado a contratar um combo para ter acesso ao 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 suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade, ainda, se o pedido de rescisão do CONTRATANTE ocorrer antes do término do prazo previsto no Contrato de Permanência decorrer de descumprimento de obrigação legal ou contratual da CONTRATADA com relação a qualquer um dos serviços da Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações deve ser garantida a rescisão de todo o Contrato de Prestação do Serviço, sem multa, cabendo à CONTRATADA o ônus da prova da não-procedência do alegado;

VII - À 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, sempre após notificação prévia pela CONTRATADA;

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

IX - À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

X - À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da Anatel;

XI - À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

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

XIII - À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre o CONTRATANTE anotada;

XV - 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;

XVI - A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XVII - De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XVIII - 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;

XIX - Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014);

XX - A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;

XXI - A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XXII - À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

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

XXIV - À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XXV - Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

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

CLÁUSULA QUINTA – São deveres do CONTRATANTE:

- I - Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as 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, observadas 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 infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- 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.
- VIII - Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- IX - Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
- X – Não modificar as instalações efetuadas pela CONTRATADA sem seu consentimento.
- XI – Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo uso do PLANO DE ACESSO na rede interna do CONTRATANTE, que deverá configurar seus roteadores, WI-FI, etc.
- XII – Não utilizar a rede da CONTRATADA para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O CONTRATANTE responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes dos atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso. O CONTRATANTE tem ciência que a CONTRATADA é obrigada por Lei a guardar os logs de conexão.
- XIII – Não compartilhar o acesso contratado com terceiros, salvo se o PLANO DE ACESSO assim permitir. Caso seja detectado o compartilhamento de internet o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor equivalente a 70% do PLANO DE ACESSO para cada pessoa física e/ou jurídica com quem o acesso for

compartilhado. O valor ora mencionado será multiplicado pelo número de meses em que houve o compartilhamento.

XIV – Informar a CONTRATADA, através de meio inequívoco de notificação, caso utilize o PLANO DE ACESSO para a prestação de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. Em caso de inexistência dessa informação a CONTRATADA poderá aplicar a multa prevista no inciso anterior, além da imediata rescisão do presente contrato sem prejuízo da cobrança de perdas e danos.

XV – Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da CONTRATADA. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do CONTRATANTE nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

Parágrafo único: Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na Regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM e SEAC.

CLÁUSULA SEXTA – São direitos da CONTRATADA:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

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

§1º A CONTRATADA, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§2º As relações entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

III – Os preços cobrados pela CONTRATADA podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos seus CONTRATANTES.

IV – Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

CLÁUSULA SÉTIMA – São deveres da CONTRATADA:

I - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - Apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - Cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM, do SEAC e as demais normas editadas pela Anatel;

- IV - Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
- V - Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM e do SEAC, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- VI - Enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM, do SEAC e do Plano de Serviço contratado;
- VII - 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;
- VIII - Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratado;
- IX - 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;
- X - Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- XI - 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;
- XII - Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- XIII - Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- XIV - Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,
- XV – Manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado;
- XVI – Manter atendimento telefônico gratuito nos dias úteis das 08h00 às 20h00, através do número (11) 4210-6010. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico: www.sejafibra.net.
- XVII – O prazo para início do atendimento a pedidos de reparo é de até 48 (quarenta e oito) horas, salvo motivos de força maior OU ausência do CONTRATANTE no local do reparo.

XVIII - No ato da contratação, entregar ao cliente o contrato de prestação do serviço, todos os planos de serviço associados ao contrato e login e senha para acesso ao espaço reservado a CONTRATANTE no site da CONTRATADA.

CLÁUSULA OITAVA – A CONTRATADA poderá disponibilizar equipamentos em regime de comodato ao CONTRATANTE com a finalidade de viabilizar a utilização do PLANO DE ACESSO escolhido. Não poderá o CONTRATANTE utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato.

§1º – O CONTRATANTE deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do CONTRATANTE, este deverá ressarcir a CONTRATADA dos danos causados.

§2º – Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o CONTRATANTE deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso da não devolução o CONTRATANTE autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

CLÁUSULA NONA - O CONTRATANTE, desde que adimplente com suas obrigações contratuais, pode requerer à CONTRATADA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

§1º - É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§2º - O CONTRATANTE tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso a seu pedido, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§3º - A CONTRATADA tem o prazo de vinte e quatro horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

§4º - A CONTRATADA poderá, a seu critério, suspender ou diminuir a velocidade de acesso em caso de inadimplência do CONTRATANTE.

§5º – A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços descritos no PLANO DE ACESSO.

§6º – A CONTRATADA, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente os serviços aos quais o CONTRATANTE estiver vinculado, caso constate consumo ou utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado: (a) comercialização de franquia de minutos/serviços; (b) utilização do Chip em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares; (c) limite de 1.000 números diferentes de destino por dia; (d) uso contínuo por mais de 5 horas ininterruptas; (e) limite de 10 horas de ligações locais para outros fixos por dia; (f) utilização com características de uso industrial, ou seja, volume de tráfego incompatível com a possibilidade de utilização diária humana; (g) elevado e incompatível volume anormal de tráfego, para outras operadoras (e/ou espelho) com o objetivo de receber benefícios e repasses de

tráfego; (h) compartilhamento de sinal e/ou circuito de dados ou de Tv; (i) desconhecimento por parte do CONTRATANTE da solicitação do produto.

CLÁUSULA DÉCIMA – Os débitos contestados pelo CONTRATANTE serão analisados pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pela CONTRATADA.

§1º – Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do PLANO DE ACESSO sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do CONTRATANTE.

§2º – Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - O Contrato de Prestação do SCM e do SEAC pode ser rescindido:

I – Mediante comunicação formal do CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade.

II - Por iniciativa da CONTRATADA, ante o descumprimento comprovado, por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais ou regulamentares. A falta de pagamento, por mais de 30 dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do contrato, a CONTRATADA restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

III – Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

§1º – Em caso de rescisão por culpa do CONTRATANTE o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado TERMO DE FIDELIDADE.

§2º – Ao término do contrato o CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA todos os equipamentos cedidos e/ou dados em comodato, a qualquer título, durante a duração do PLANO DE ACESSO escolhido.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – A CONTRATADA não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem seu controle.

§1º – O CONTRATANTE é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

§2º – O CONTRATANTE requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a CONTRATADA em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM:

§1º – A CONTRATADA fornecerá velocidade instantânea mínima de até 40% da velocidade máxima contratada pelo CONTRATANTE, observadas as orientações sobre a mensuração do percentual determinado pela Agência Reguladora ANATEL, nos termos da Resolução 574/2011 e Resolução 680/2017 da Anatel.

§3º – Para a configuração do serviço a CONTRATADA atribuirá ao usuário um endereço dinâmico de IP – Internet Protocol, utilizando tecnologia denominada de NAT - Network Address Translation, que se caracteriza por ser um protocolo que faz a tradução dos endereços IP e portas TCP da rede local para a internet.

§4º – Caso o plano escolhido seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade CONTRATADA será compartilhada pela rede do CONTRATANTE e, portanto, a internet sofrerá variações de performance.

§5º – O endereço de instalação da CONTRATADA é exatamente aquele constante do cadastro do CONTRATANTE, não sendo possível ligar o serviço num ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação do PLANO DE ACESSO.

DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE:

I – Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço de acesso à Internet prestado pela CONTRATADA;

II – Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela CONTRATADA, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da CONTRATADA e utilizar exclusivamente o software de autenticação da CONTRATADA, cumprindo na integralidade todos os procedimentos técnicos indicados.

III – O serviço é prestado para o uso exclusivamente residencial ou comercial do CONTRATANTE, conforme descrito no PLANO DE ACESSO, devendo este utilizá-lo, bem como os equipamentos colocados à sua disposição, para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do serviço contratado, a ser paga pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento contratual.

IV – O CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA os equipamentos fornecidos quando extinto o presente contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

V – Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de softwares de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo CONTRATANTE, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da CONTRATADA, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

VI – Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade quanto à utilização de equipamentos que venha a utilizar sem o conhecimento prévio da CONTRATADA.

VII – Não poderá o CONTRATANTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da CONTRATADA ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a: (a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet; (b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da CONTRATADA e/ou de terceiros; (c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; (d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários; (e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing); (f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-tróia”, “pushing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da CONTRATADA e/ou de terceiros; (g) divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente; (h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais; (j) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da CONTRATADA, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo CONTRATANTE; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

MANUTENÇÃO E REGULARIDADE DO SERVIÇO:

I – A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede, hipótese em que deverá avisar o CONTRATANTE sobre esta, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

§7º – A manutenção dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA, se dará da seguinte forma. (a) equipamento modem e/ou modem óptico, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a CONTRATADA dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas.

§8º – Modem e/ou modem óptico adquirido e pelo CONTRATANTE diretamente de terceiros: Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do CONTRATANTE.

VIGÊNCIA E RESCISÃO:

I – O contrato passa a vigorar na data da ativação e entrega dos serviços descritos no PLANO DE ACESSO, vigendo por prazo indeterminado, contado da ativação dos serviços, podendo ser rescindido a pedido do CONTRATANTE sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO – SEAC

CONSIDERAÇÃO INICIAIS:

I – A CONTRATADA prestará ao CONTRATANTE o serviço de TV por assinatura – SEAC, consistente na distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação, incluindo, conforme opção do CONTRATANTE os produtos de conteúdos opcionais nos formatos designados;

II – A ativação do Serviço se dará individualmente para o CONTRATANTE, desde que exista infraestrutura necessária para instalação dos equipamentos, cabendo ao CONTRATANTE obter a autorização do síndico, administrador ou responsável legal, caso o mesmo resida em condomínio residencial, comercial ou qualquer edificação coletiva assemelhada, a fim de possibilitar que a CONTRATADA proceda à instalação dos seus equipamentos em áreas de uso comum ou externas;

III – A CONTRATADA disponibilizará pacotes de programas e outras facilidades para que o CONTRATANTE opte e contrate, todos descritos no PLANO DE ACESSO;

IV – O CONTRATANTE deverá contratar os serviços, e ainda optar por serviços adicionais, conforme descritos no site www.sejafibra.net, ficando a critério da CONTRATADA a definição dos canais que os integrarão, bem como as suas condições comerciais que serão todas descritas e pormenorizadas no respectivo PLANO DE ACESSO;

V – A CONTRATADA será a responsável pela distribuição e transmissão dos canais que integram os planos de serviço, sendo da mesma forma, a determinadora da totalidade da grade que comporá o serviço;

VI – A CONTRATADA não se responsabiliza pela produção e conteúdo, incluindo a grade de programação, dos canais que integram os planos de Serviço;

VII – A transmissão de canais abertos, obrigatórios, de áudio, cortesia e eventuais, não integram o preço de nenhum plano de serviço, à exceção do plano básico, composto apenas pelos canais de distribuição obrigatória, disponibilizados obrigatoriamente de forma onerosa, podendo ser excluídos, independentemente de notificação prévia e sem que tal fato enseje o direito do CONTRATANTE de exigir sua substituição por outro de mesmo gênero, reclamar ajuste no preço do plano de serviço, solicitar a rescisão do presente contrato isenta das penalidades aplicáveis e/ou requerer indenização por parte da CONTRATADA reembolso ou desoneração das obrigações previstas neste formal;

VIII – Compreendem canais abertos, aqueles destinados à distribuição integral e simultânea, sem inserção de qualquer informação, do sinal aberto e não codificado, transmitido em tecnologia analógica pelas geradoras locais de radiodifusão de sons e imagens, em qualquer faixa de radiofrequência, nos limites territoriais da área de cobertura da concessão, nos termos do art. 32, I, da Lei nº 12.485/2011;

XI – Os canais obrigatórios são aqueles cuja distribuição obrigatória está prevista no art. 32 da Lei nº 12485/ 11;

X – Os canais eventuais são aqueles destinados à prestação eventual de serviço, ou seja, conjunto de canais destinado à transmissão e distribuição eventual, mediante remuneração, de programas tais como manifestações, palestras, congressos e eventos, requisitada por qualquer pessoa jurídica;

XI – Adicionalmente ao plano de serviço contratado, dependendo da tecnologia adquirida, o CONTRATANTE poderá contratar conteúdos e/ou serviços adicionais descritos no plano de oferta comercial. A aquisição desses conteúdos e/ou serviços adicionais dependem de disponibilidade técnica, da região e de disponibilidade do serviço no momento da solicitação;

XII – A cobrança desses serviços será feita por demanda, evento ou acordo com as condições específicas definidas pela CONTRATADA e informadas ao CONTRATANTE no ato da contratação e descritas no PLANO DE ACESSO;

XIII – A escolha do CONTRATANTE por serviços de característica por demanda, implica na sua aceitação dentro do prazo constante na tela de sinopse para assisti-lo, não sendo possível cancelá-lo;

XIV – Os valores relativos à aquisição desses conteúdos serão cobrados junto com o plano de serviços contratados pelo CONTRATANTE, de acordo com os valores indicados na tela no momento anterior a aquisição e esses conteúdos não serão passíveis de gravação por parte do CONTRATANTE;

XV – A CONTRATADA poderá oferecer, quando disponível para comercialização e na tecnologia, equipamento que permita a opção de gravação denominada gravador digital, que deverá ser contratado adicionalmente ao serviço pelo CONTRATANTE;

XVI – O CONTRATANTE se compromete a não utilizar o conteúdo armazenado no equipamento para fins comerciais, exposições coletivas, distribuição indevida, a não conexão de nenhum outro equipamento que permita a divulgação e reprodução de conteúdo, sob pena de descumprimento contratual, aplicação de sanções, apuração de danos civis e criminais e integral responsabilização dos demais efeitos dessa infração contratual;

XVII – A CONTRATADA não se responsabiliza pelos conteúdos gravados, que poderão ser apagados após qualquer atualização eventual do equipamento e ou quando necessária a troca do equipamento;

XVIII – A CONTRATADA poderá disponibilizar de forma gratuita ou onerosa, dependendo do plano de serviços contratado, interfaces que possibilitarão ao CONTRATANTE acessar aplicativos disponíveis nos seus serviços SEAC;

XIX – Os serviços descritos nesta cláusula poderão ser cancelados pela CONTRATADA a qualquer momento, desde que previamente notificado o CONTRATANTE, sem nenhum ônus para ele ou para a CONTRATADA;

XX – A CONTRATADA também disponibilizará ao CONTRATANTE a possibilidade de acessar conteúdos audiovisuais adicionais e eventuais outras programações, de acordo com o PLANO DE ACESSO, que

não se caracterizam como SEAC – TV por Assinatura, conforme disposto na Lei e no Regulamento do Serviço, editado pela ANATEL;

XXI – A CONTRATADA poderá prestar também outros serviços que, quando contratados, garantam a disponibilidade de suporte técnico e de manutenção no SEAC, tais como transferência de ponto e reinstalação em novo endereço, entre outros;

XXII – A descrição desses e de outros serviços estará disponível no site da CONTRATADA, bem como seus valores e condições de contratação pelo CONTRATANTE;

XXIII – A disponibilização do conteúdo em alta definição dos canais de televisão (radiodifusão) digitais abertos, através de antena específica, não é considerado serviço prestado pela CONTRATADA pois dependerá da transmissão direta pela emissora geradora local. Tal sinal poderá conter diferenças ou ausências em relação à programação terrestre e poderá deixar de ser fornecido a qualquer momento, independentemente de comunicação prévia, sem que tal fato enseje ao CONTRATANTE pedido de indenização de qualquer espécie ou pagamento de multa;

XXIV – A CONTRATADA não se responsabiliza pela manutenção da qualidade dos sinais transmitidos pela geradora local, pelo seu conteúdo, legendas, dublagens, publicidades, repetições, suspensões, bem como adequação à legislação vigente;

XXV – A CONTRATADA prestará toda a assistência necessária em caso de falha ou dúvidas quanto aos serviços descritos nas cláusulas acima. Caso a falha não seja de sua responsabilidade, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE as informações necessárias para o encaminhamento da solicitação apresentada;

XXVI – O acesso e a transmissão do conteúdo dos serviços é efetuado por meio do serviço de acesso à internet contratado pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA ou a terceiros, e a capacidade de acesso será utilizada parcialmente, conforme o serviço e/ou tipo de conteúdo acessado, implicando necessariamente no compartilhamento da banda de serviço contratada;

PONTOS DE ACESSO:

I – Os pontos de acesso podem ser de dois tipos: principal e extra. Para a disponibilização do serviço deverá haver, pelo menos, um ponto de exibição principal em funcionamento, localizado no endereço informado pelo CONTRATANTE no PLANO DE ACESSO e/ou ordem de serviço podendo o mesmo, a qualquer momento, solicitar a contratação de outro(s) ponto(s) de acesso adicionais;

II – A inclusão de pontos de acesso adicionais ou extras está limitada à quantidade de pontos tecnicamente viáveis no endereço do CONTRATANTE, conforme atestado pela CONTRATADA;

EQUIPAMENTOS, SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

I – Os equipamentos, do ponto principal, são necessários à prestação do serviço e por serem de propriedade da CONTRATADA serão cedidos por esta ou eventuais parceiras comerciais na exploração do serviço ao CONTRATANTE até o final do contrato;

II – Será fornecido na contratação o equipamento ONU, destinado ao seu perfeito funcionamento, descrito no PLANO DE ACESSO, bem como os valores de sua instalação e retirada para cada ponto extra,

podendo ser cobrados pela CONTRATADA, na mesma fatura da mensalidade, observando a regulamentação vigente;

III – O equipamento ONU, de propriedade da **CONTRATADA** será cedido em regime de comodato ou locação, de acordo com as regras estabelecidas nos regulamentos ou neste contrato;

IV – O CONTRATANTE se obriga a não conectar aos equipamentos, outros que permitam a recepção, gravação ou retransmissão da programação ou dos demais serviços contratados à CONTRATADA, suas partes relacionadas e eventuais parceiras, bem como a não realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo nos equipamentos e ponto(s) de exibição ou na infraestrutura necessária à prestação do serviço, com qualquer finalidade, não podendo sequer removê-los do local onde foram instalados;

V – Caso o CONTRATANTE deseje a mudança do endereço de instalação dos equipamentos, desde que tecnicamente viável, será devido, a critério da CONTRATADA, o pagamento do valor de reinstalação, de acordo com os valores informados no PLANO DE ACESSO ou nos canais de atendimento, no momento da solicitação da mudança, quando e se aplicável conforme política comercial vigente;

VI – A CONTRATADA de forma direta ou através de eventuais parceiras, prestará suporte e assistência técnica aos seus CONTRATANTES sempre que requisitada ou nos casos em que o serviço e/ou equipamento em uso no serviço, de propriedade da CONTRATADA apresentem problemas;

VII – A CONTRATADA é responsável somente pela instalação, manutenção, prestação de assistência técnica e retirada dos equipamentos de sua propriedade, não se estendendo aos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE;

VIII – A CONTRATADA poderá cobrar do CONTRATANTE o conserto ou a reposição de equipamentos danificados por mau uso, quando evidenciado dolo atribuído ao CONTRATANTE, sem prejuízo de outras hipóteses;

IX – A CONTRATADA, através de seus representantes, poderá, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE, vistoriar os equipamentos, pontos de acesso, locais de instalação destes e o devido uso dos serviços contratados;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - O presente contrato poderá ser firmado, tendo, portanto, validade, com a assinatura do termo de contratação dos serviços de comunicação multimídia/termo de adesão, envio/recebimentos de e-mail, preenchimento de cadastro online no site da CONTRATADA ou qualquer outro meio eletrônico pela CONTRATADA disponibilizado. O TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA/TERMO DE ADESÃO poderá ser formalizado de forma eletrônica ou através de assinatura direta do CONTRATANTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA/TERMO DE ADESÃO. Tal escolha fica a critério da CONTRATADA.

Parágrafo Primeiro – O pagamento de qualquer quantia, pelo CONTRATANTE, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão ao mesmo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - O CONTRATANTE declara que tem conhecimento de que a CONTRATADA é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013 e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do CONTRATANTE pelo prazo de 01 (um) ano.

§1º – A CONTRATADA declara-se ciente da Lei Geral de Proteção de Dados, o qual declara observar e estar em conformidade aos preceitos dela.

§2º – O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do CONTRATANTE de que o uso de seus dados pessoais pela CONTRATADA é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Termo de Contratação, nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

3º – A CONTRATADA disponibilizará os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do CONTRATANTE, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas; quando possuir obrigação legal ou regulatória; quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei n. 13.709/2018.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – A CONTRATADA informa, para todos os fins, as formas de contato com a Anatel:

Endereço eletrônico e e-mail: <http://www.anatel.gov.br>

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H. CEP 70070-940. Brasília/DF

Atendimento ao cidadão: 1331

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – As partes elegem o foro da comarca de Ubatuba/SP para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

Ubatuba 01 de janeiro de 2023.



Seja Fibra Serviços & Internet Ltda