

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações:

**1. DIÓGENES BAYDE IMPORTADORA E EXPORTADORA LTDA**, CNPJ/MF n. 41.644.220/0001-35, autorizada conforme Termos de Autorização PVST/SPV n. 092/2003 ANATEL, com sede na cidade de Fortaleza na Avenida da Abolição, 4140, Mucuripe, Estado do Ceará, doravante denominada neste contrato como **CONTRATADA** e,

**2.** \_\_\_\_\_, CNPJ: \_\_\_\_\_, com sede no endereço: \_\_\_\_\_, Bairro: \_\_\_\_\_, na cidade \_\_\_\_\_, Estado do Ceará, doravante denominada como **ASSINANTE**.

**Representante Legal:** \_\_\_\_\_

**CPF:** \_\_\_\_\_

Têm entre si justo e contratado firmar o presente acordo com as seguintes cláusulas e condições:

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação do serviço de voz e dados, por meio de licença de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, doravante denominado de “Serviço”, em conformidade com as condições comerciais específicas aplicáveis e aceitas pelo **ASSINANTE** através da assinatura do Termo de Aceite.

1.2. A **CONTRATADA** poderá ainda oferecer outros serviços e funcionalidades, de forma promocional ou não, incluindo o envio de SMS (Short Message Service), caixa postal e outros, conforme tais facilidades e serviços estejam disponíveis e sejam ofertados.

## CLÁUSULA SEGUNDA – CENTRO DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA CONTRATADA.

2.1. O endereço eletrônico da **CONTRATADA** é suporte@baydenet.com.br e o Centro de Atendimento é 08000209000, com discagem gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, onde o cliente poderá encontrar informações sobre o serviço.

## CLÁUSULA TERCEIRA – O ENDEREÇO DA ANATEL E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA BIBLIOTECA

3.1. O endereço da Anatel é SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940- Brasília / DF e endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) / biblioteca, onde o cliente poderá encontrar cópia integral da regulamentação vigente.

## CLÁUSULA QUARTA - TELEFONE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANATEL

4.1. O telefone da Central de atendimento é 133.

## CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I – empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

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

5.1.1. A prestadora, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o **ASSINANTE** pela prestação e execução dos serviços.

5.2. Face as reclamações e dúvidas do **ASSINANTE** a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível;

5.3. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

5.3.1. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada ao **ASSINANTE** .

5.3.2. A prestadora não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

5.4. Sem prejuízo ao disposto na legislação aplicável, as prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I – não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

II – tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos serviços, bem como suas alterações;

III – descontar da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado com relação ao total médio de horas de capacidade contratada;

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

IV – observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço;

5.5. A prestadora observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito aos usuários;

5.5.1. A prestadora tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo.

5.6 A prestadora tornará disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede.

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

6.1. O **ASSINANTE** do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

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

II – à liberdade de escolha da prestadora;

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

IV – à informação adequada sobre condições de prestação do serviço;

V – ao conhecimento prévio das condições de suspensão dos serviços, exceto quando independer da vontade da prestadora;

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

VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional, salvo nos casos de cancelamento anterior á 12 meses.

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997.

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.

X – ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora.

XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora.

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 - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.

XV - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

XVI - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

XVII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual.

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

XIX - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.

XX - preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral.

XXI - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento.

XXI - providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso.

XXIII - Somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS SERVIÇOS**

7.1. Os serviços ora contratados encontram-se descritos no Plano de Serviço, os quais devidamente rubricados pelas Partes passarão a fazer parte integrante do presente contrato.

7.1.1. Os valores a serem pagos pelos serviços ora contratados estão descritos no Plano de Serviço.

7.2 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 ao seu **ASSINANTE**, 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 do **ASSINANTE**;
- f) 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.

7.3 A **CONTRATADA** se responsabiliza pelo serviço de acesso e/ou conexão à internet do **ASSINANTE**, que deve ser contratado diretamente junto à operadora provedora de tal serviço à sua escolha.

#### **CLÁUSULA OITAVA – O PAGAMENTO E A CONSTESTAÇÃO DE VALORES**

8.1. O **ASSINANTE** pagará pelos Serviços contratados na forma pré-paga nos valores estipulados no Pacote de Serviços Contratado.

8.2. A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas, ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

8.3. O crédito, ativado no ato do registro da aquisição junto a **CONTRATADA** deve permanecer ativo e disponível para uso por 30 (trinta) dias.

8.4 O serviço será suspenso imediatamente ao término dos créditos contratados ou findo o prazo previsto no item 8.3, sendo reativado após a aquisição de novos créditos junto a **CONTRATADA**.

8.5. Caso ocorra uma modificação na carga tributária através da alteração, criação ou extinção de tributos, e que venha a afetar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato, as Partes desde já concordam que o valor relativo aos Serviços escolhidos pelo **ASSINANTE** poderá sofrer alterações positivas em conformidade com o estabelecido na legislação.

8.6 Os valores dos Serviços serão anualmente reajustados na data base prevista como o primeiro dia do mês de julho de cada ano, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, de acordo com a variação positiva do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGP-DI”), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas (“FGV”),

8.7 Os custos relativos a conexão à Internet serão suportados pelo **ASSINANTE** e pagos diretamente à **CONTRATADA** de acordo com o contrato firmado entre o **ASSINANTE** e a **CONTRATADA**.

#### **CLÁUSULA NONA – SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS**

9.1. O serviço será suspenso imediatamente após a confirmação do não pagamento do serviço pelo **ASSINANTE**.

9.2. Além dos casos de suspensão por falta de pagamento, a prestação de Serviço poderá eventualmente ser afetada ou temporariamente interrompida por razões técnicas, em função de reparos, manutenção ou substituição de equipamentos da

rede. Nestes casos previsíveis, o **ASSINANTE** será avisado previamente pela **CONTRATADA**, nos termos da legislação em vigor.

9.3. Em caso de cancelamento por parte do **ASSINANTE** durante a vigência do contrato, estipula-se uma multa rescisória no valor de 30% (Trinta por cento) sobre as prestações restantes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – VIGÊNCIA**

10.1. A vigência deste contrato estará descrito no Termo de Aceite.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DO TÉRMINO DO CONTRATO**

11.1. O presente Contrato poderá ser denunciado pelo **ASSINANTE**, a qualquer tempo, salvo se estabelecido de forma diversa no Termo de Aceite.

11.2. O presente contrato também poderá ser rescindido nos seguintes casos:

11.2.1. Por qualquer uma das Partes, nas situações abaixo:

(a) inobservância e descumprimento das obrigações contratuais se a parte inadimplente com a obrigação não saneá-la após recebimento de notificação concedendo o prazo de 10 (dez) dias para fazê-lo;

(b) ocorrência de caso fortuito ou de força maior que inviabilizem a prestação dos Serviços e/ou que acarretem a perda do equilíbrio econômico do presente Contrato;

(c) ocorrência de liquidação, falência e/ou recuperação judicial ou extrajudicial.

11.2.2. Pela **CONTRATADA**, nos seguintes casos:

(a) rescisão de pleno direito do Contrato, a exclusivo critério da **CONTRATADA**, após 30 (trinta) dias do término dos créditos sem que o **ASSINANTE** efetue recarga.

(b) modificação indevida e deliberada das características técnicas dos Equipamentos, prejudicando a prestação dos Serviços e/ou terceiros, bem como a recusa do **ASSINANTE** em atender a solicitação da **CONTRATADA** para sanar e/ou corrigir defeito nos mesmos ou em seus respectivos acessórios.

(c) utilização indevida e/ou fraudulenta dos Serviços e Equipamentos eventualmente utilizados para a prestação dos Serviços;

## **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

12.1. A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula deste contrato não o invalidará como um todo, permanecendo vigentes as demais obrigações e direitos nela contidas.

12.2. Qualquer omissão ou tolerância por parte da **CONTRATADA**, em exigir o estrito cumprimento pelo **ASSINANTE** de quaisquer das cláusulas, termos ou condições estipuladas neste Contrato, ou em exercer direitos dele decorrentes, não constituirá renúncia de tais direitos, e não poderá ser interpretada como novação, expressa ou tácita, mas como mera liberalidade, podendo tais direitos serem exercidos posteriormente pela **CONTRATADA**.

12.3. Este Contrato não poderá ser cedido em hipótese alguma, no todo ou em parte, pelo **ASSINANTE**, sem a prévia autorização por escrito da **CONTRATADA**, sob pena de nulidade da cessão e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **CONTRATADA**.

12.4. O presente Contrato obriga as Partes por si e por seus sucessores ao seu fiel cumprimento, qualquer que seja o título

e forma de sucessão.

12.5. Qualquer alteração deste Contrato, bem como de seus Anexos, somente será considerada válida se realizada por escrito, através de documento assinado pelos representantes legais de ambas as Partes, da qual fará parte integrante do presente Contrato, através de Termo Aditivo ao presente instrumento.

12.6. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre a disposição mais recente; em caso de divergências entre quaisquer dos Anexos e o presente Contrato, prevalecerá sempre o disposto no Contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA - DO FORO**

13.1. As Partes elegem o foro Central da Comarca da Capital do Estado de Fortaleza, como o único competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja

Este contrato encontra-se registrado no Cartório de Títulos e Documentos da Cidade de Fortaleza – CE, sob nº 340502.

Cidade: \_\_\_\_\_ – Ce , \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

**ASSINANTE**

---

**CONTRATADA**