

**QUADRO RESUMO**  
**E**  
**CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO**

Modalidade segundo o tipo de imóvel e velocidade

| Modalidade  | Velocidade | Modalidade  | Velocidade |
|-------------|------------|-------------|------------|
| Residencial |            | Residencial |            |
| Opção 1     | Até 2 Mbps | Opção 4     |            |
| Opção 2     | Até 4 Mbps |             |            |
| Opção 3     | Até 6 Mbps |             |            |

Prazo instalação – **entre 07 a 12 dias uteis.**

Cancelamento do contrato antes da instalação R\$100,00.

Duração do contrato - Prazo Indeterminado.

Data de início: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Valor mensal da modalidade – R\$ \_\_\_\_ ( ), corrigido anualmente pela variação do IGP-M. Dê acordo,

Data de vencimento das mensalidades todo dia \_\_\_\_ de cada mês.

Plano:  SEM FIDELIDADE \_\_\_\_\_  
 COM FIDELIDADE (12 meses) \_\_\_\_\_

Forma de pagamento:  CARTÃO CRÉDITO \_\_\_\_\_  
 BOLETOS \_\_\_\_\_

Equipamentos:  COMODATO \_\_\_\_\_  
 COMPRA \_\_\_\_\_

Taxa de instalação R\$ 381,60 (trezentos e oitenta e um reais e sessenta centavos), abrange 02 horas de 02 técnicos e materiais para montagem da estrutura física de rede, correção anual pelo IGP-M.

Declaro haver optado pelo plano **COM FIDELIDADE** em que será cobrada o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) referente ao pagamento parcial da taxa de instalação, restando apenas a diferença de R\$ 331,60 (trezentos e trinta e um reais e sessenta centavos) a pagar de forma proporcional aos meses faltantes para o término do contrato, cuja permanência mínima será de 12 meses. Dê acordo,

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROVEDOR  
DE ACESSO A REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES (SPA) - INTERNET**

|    |          |
|----|----------|
| 01 | ASPARTES |
|----|----------|

São partes desse contrato de prestação de serviços de provedor de acesso a rede mundial de computadores (SPA) – INTERNET, de um lado, SCW Telecom Ltda. – EPP, doravante **PRESTADORA**, e de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante **ASSINANTE**, ambas qualificadas no **Anexo I** e na ordem de serviço (OS), que se regerá pelas cláusulas e condições, abaixo definidas.

|    |            |
|----|------------|
| 02 | DEFINIÇÕES |
|----|------------|

**PRESTADORA** – é a pessoa jurídica que presta serviços de provedora de acesso a rede mundial de computadores, INTERNET, a **ASSINANTE** nas cidades de São Carlos e Ibaté no Estado de São Paulo.

**ASSINANTE** – é a pessoa física ou jurídica que, por si ou seus representantes legais, tenha contratado os serviços de provedora de acesso a rede mundial de computadores INTERNET, realizado pela **PRESTADORA**, tomando-se, assim, titular de direitos e sendo responsável pelo cumprimento de todas as obrigações ora assumidas.

**CESSIONÁRIO** – pessoa física ou jurídica que sucede a **ASSINANTE**, nos direitos e obrigações previstas neste contrato.

**SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** - consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia.

**ACESSO** – é o circuito que interliga o endereço da **ASSINANTE** a rede da CTBC, e as configurações nesta rede, que permitem posteriormente a conexão ao backbone internet.

**PORTA** – consiste na interligação da **ASSINANTE** ao backbone internet. A velocidade da porta define a banda dedicada para tráfego o IP.

**WIRELESS** – o sistema de acesso sem fios ou cabos, comumente chamada de INTERNET À RÁDIO.

**BACKBONE** – é uma palavra Inglesa para designar portas de acesso a rede mundial de computadores – INTERNET, sendo a espinha dorsal do sistema de acesso à rede.

**INFRA. ESTRUTURA** – entende-se por infraestrutura de acesso, o conjunto formado pela Base Central e Torres Retransmissoras responsáveis pela interação entre a **ASSINANTE** e a rede mundial de computadores – INTERNET.

**TAXA DE VISITA EXTRAORDINÁRIA** – é o valor cobrado pela **OPERADORA** ou sua contratada quando houver reiteradas solicitações de prestação de serviços técnicos, in loco.

**INTERNET LINK** – é um serviço dedicado em alta velocidade para acesso a INTERNET, com características simétricas, utilizando fibra ótica, modems HDSL ou até mesmo rádios digitais.

|    |        |
|----|--------|
| 03 | OBJETO |
|----|--------|

Cláusula 1ª. O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços de provedor de acesso a rede mundial de computadores (SPA)–INTERNET, às pessoas físicas ou jurídicas, por meio de sistema wireless.

Cláusula 2ª. A prestação de serviços de provedor de acesso a rede mundial de computadores (SPA)–INTERNET se resume em disponibilizar a infraestrutura de acesso da PRESTADORA à ASSINANTE.

Cláusula 3ª. Devido as características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da PRESTADORA, ou contratadas, limitando-se a oferta à localidade tecnicamente viáveis.

|    |                         |
|----|-------------------------|
| 04 | OBRIGAÇÕES DA ASSINANTE |
|----|-------------------------|

Cláusula 4ª. Para o desempenho do serviço, a ASSINANTE, deverá possuir equipamentos e atender as configurações mínimas necessárias:

- 1) Estabilizador;
- 2) Dispositivo de rede compatível com o padrão ETHERNET;

Cláusula 5ª. A ASSINANTE, declara ter conhecimento que a prestação de serviços com padrão de qualidade adequado, dependerá diretamente dos requisitos de configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

|    |                   |
|----|-------------------|
| 05 | ADESÃO E ANUÊNCIA |
|----|-------------------|

Cláusula 6ª. Nos casos de cancelamento deste contrato, antes de realizada a instalação, será cobrada taxa administrativa no valor de R\$100,00 (cem reais).

Cláusula 7ª. O presente instrumento contratual será registrado no Cartório de Títulos e Documentos e entregue a ASSINANTE, quando for realizada a instalação dos equipamentos da PRESTADORA.

Cláusula 8ª. O uso do serviço por mais de sete (07) dias consecutivos, contados da data de instalação e entrega deste contrato acarretará na anuência total aos termos do contrato e ao da ordem de serviço, consoante estabelece o Art. 49, do Código de Defesa do Consumidor.

|    |   |
|----|---|
| 06 | DO ACESSO, USO E DAS PRÁTICAS NA INTERNET - FINALIDADE. |
|----|---|

Cláusula 9ª. O acesso aos serviços contratados estará disponível a ASSINANTE 24 (vinte e quatro) horas por dia durante todos os dias do ano.

I - A PRESTADORA ficará isenta de responsabilidade quando o acesso for prejudicado por fatores das quais não tem participação, tais como falta de energia elétrica em sua base central ou em uma de suas torres retransmissoras, ou ainda por falha no backbone.

Cláusula 10ª. A PRESTADORA garante o acesso, consoante cláusula anterior, em velocidade compatível com a modalidade contratada.

I - A velocidade de acesso e navegação depende, entre outras, do destino e de picos de acesso, situações em que a PRESTADORA não é responsável, pois independe de sua vontade, serviços ou capacidade técnica.

II - Seguindo padrão técnico, a velocidade de upload corresponderá até 50% (cinquenta por cento) da velocidade de download. É garantida, também, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da velocidade contratada de download.

Cláusula 11ª. A PRESTADORA se reserva o direito de alterar qualquer procedimento ou características técnicas de seus serviços desde que não acarrete prejuízo ao acesso da ASSINANTE.

I - Nos casos de manutenção, reparos ou qualquer procedimento que implique necessidade de suspensão temporária dos serviços, a PRESTADORA notificará a ASSINANTE, com prazo mínimo de antecedência de 07 (sete) dias, informando-o também a previsão de retomo do acesso.

II - O prazo máximo de interrupção dos serviços será de 72 (setenta e duas) horas. Será abatido da mensalidade vincenda, valor proporcional ao número de horas em que não tenha sido prestado os serviços.

Cláusula 12ª. A ASSINANTE poderá utilizar os serviços contratados para quaisquer fins lícitos, tais como: a) meio de conexão de um computador ou uma rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação e serviços; b) meio de conexão de um computador ou uma rede de computadores a empresas provedoras de conteúdo, serviços e aplicações na rede mundial de computadores – INTERNET, ficando a critério da ASSINANTE e por sua conta a contratação de provedor de serviço de valor adicionado.

Cláusula 13ª. O acesso à internet por intermédio dos serviços ora firmados dar-se-á por meio de um endereço de IP fornecido pela PRESTADORA diretamente à ASSINANTE.

I - Os códigos de acesso (número de IP), são pessoais e intransferíveis, não podendo, em nenhuma hipótese, ser fornecidos a terceiros. É de inteira responsabilidade da ASSINANTE os atos cometidos por intermédio de seu número de IP.

II - Na hipótese de uso indevido do código de acesso (número de IP), a PRESTADORA poderá rescindir o presente contrato, sem que a ASSINANTE faça jus a indenização de qualquer natureza.

III - A rescisão prevista no parágrafo anterior não desonera a ASSINANTE de suas obrigações contratuais, tais como, pagamento de seus débitos até a data de seu bloqueio, devolução dos títulos vincendos (boletos), devolução dos equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, ou a indenização dos mesmos.

Cláusula 14ª. O código de acesso (número de IP) fornecido a ASSINANTE dá direito de conexão a um ponto de acesso.

Cláusula 15ª. A ASSINANTE declara exclusiva responsabilidade por perdas e danos, de qualquer natureza, causadas ou sofridas, direta ou indiretamente decorrentes da utilização indevida ou não da internet e mais:

I – pelas transações comerciais efetuadas on-line, com a pessoa física ou jurídica que oferecer seus serviços ou produtos na rede serão de inteira responsabilidade da ASSINANTE.

II – pelas transações bancárias realizadas pela INTERNET, pois, as instituições bancárias possuem seus próprios mecanismos de segurança e são responsáveis por eles, assim, como seus usuários são responsáveis por suas senhas e dados pessoais.

III - É de exclusiva responsabilidade da ASSINANTE prevenir-se contra a perda de dados, invasão de seu microcomputador, vírus e outros eventuais danos passíveis da utilização da internet. A PRESTADORA aconselha o uso de antivírus e firewalls disponíveis no mercado, contudo, não os fornece.

Cláusula 16ª. A ASSINANTE é inteiramente responsável pelos dados originários de sua conexão, limitando-se a PRESTADORA a prover o meio de transmissão.

I - Todo material, software, marca ou nomes registrados na internet são protegidos por direitos autorais e seu uso indevido é de exclusiva responsabilidade da ASSINANTE.

II - A posse ou divulgação de materiais considerados ilícito, ofensivos aos bons costumes, de racismo, pornografia, ou de qualquer outra natureza é repudiado pela PRESTADORA, respondendo por ela apenas a ASSINANTE que deles fizer uso.

Cláusula 17ª. A ASSINANTE está sujeita às penalidades civis e criminais decorrentes de sua conduta no uso da internet. Estão expressamente proibidas e repudiadas pela PRESTADORA qualquer prática no sentido de:

I - prejudicar a PRESTADORA ou qualquer usuário da rede mundial de computadores, por meio de tentativas deliberadas de sobrecarregar o servidor, interferir em seus serviços ou provocar congestionamentos na rede.

II - Invadir a privacidade de outros ASSINANTES ou usuários da internet, obtendo senhas e dados privativos destes, modificando ou apagando arquivos.

III - Prejudicar de qualquer forma usuários e servidores de internet.

IV – Desrespeitar leis de direito autoral e de propriedade intelectual;

Cláusula 18ª. No caso de desrespeito às cláusulas anteriores, sendo configurado ato ilícito, a PRESTADORA poderá fornecer, mediante solicitação, às autoridades policiais/judiciais as informações necessárias à inibição de tais práticas e identificação do usuário.

Cláusula 19ª. A ASSINANTE não poderá praticar “upload” contínuo de vídeos, tais como videoconferência ou monitoramento de ambientes em aplicações de segurança.

Cláusula 20ª. É permanentemente proibido, a ASSINANTE, compartilhar gratuitamente ou não o uso do serviço ora contratado disponibilizando seu terminal de computador como servidor de dados de qualquer natureza, inclusive servidores Web, FTP, SMTP, POP3, SPAM servidores de rede ou quaisquer programas de rede ponto-a-ponto, além de conexões entrantes de qualquer natureza.

I - É vedado a ASSINANTE alugar a terceiros o serviço fornecido.

Cláusula 21ª. A PRESTADORA reserva-se no direito de bloquear, pelo tempo que se fizer necessário, a ASSINANTE que venha a infringir o presente contrato, especialmente se:

- a) Assumir a “personalidade” de outra pessoa, física ou jurídica;
- b) Transmitir, exibir, enviar, ou de qualquer outra forma, disponibilizar material cujo conteúdo seja ilegal;
- c) Forjar cabeçalhos, ou de qualquer outra forma manipular identificadores, a fim de dissimular a origem do conteúdo transmitido;
- d) Transmitir mensagens com propaganda ou material promocional sem a devida autorização do destinatário (prática conhecida como “spam” ou “junk mail”);
- e) Transmitir mensagens com a intenção de assediar terceiros ou deliberadamente infectar o micro de outrem com vírus;

Cláusula 22ª. As partes estarão reciprocamente isentas de responsabilidade nos casos previstos no Código Civil brasileiro como fortuito ou de força maior.

Cláusula 23ª. Os serviços da PRESTADORA obedecem as determinações da legislação vigente, assim como, às normas da ANATEL e demais órgãos competentes aos quais está subordinada.

|    |                                  |
|----|----------------------------------|
| 07 | DOS EQUIPAMENTOS E DOS SOFTWARES |
|----|----------------------------------|

Cláusula 24ª. São de propriedade da PRESTADORA os equipamentos instalados na residência, condomínio, ou empresa da ASSINANTE, que os recebe em comodato:

I - Os equipamentos recebidos em comodato são: antena, cabos, rádio (bridge) e em caso de condomínios, switches.

**II - A ASSINANTE é responsável pela guarda e bom uso dos equipamentos que estiverem em seu poder, respondendo por eventuais danos, tais como furto, roubo, depreciação, mal uso e danos elétricos.**

III - Será necessário à prestação dos serviços contratados, que a ASSINANTE possua um microcomputador com placa de rede compatível, que serão disponibilizados à PRESTADORA na data agendada para instalação e realização dos testes.

Cláusula 25ª. É expressamente proibida à PRESTADORA qualquer interferência no tocante aos equipamentos ou softwares utilizados pela ASSINANTE.

I - A configuração do microcomputador ou equipamento de rede utilizado pela ASSINANTE pode interferir na velocidade de navegação e em sua qualidade.

II - Os softwares utilizados nos microcomputadores, em sua maioria, são protegidos por lei de direitos autorais, devendo o seu usuário respeitá-la.

III - Embora remota, há possibilidade de incompatibilidade dos softwares ou sistemas utilizados pela ASSINANTE com os recursos oferecidos pela PRESTADORA. Nesse caso, deverá a ASSINANTE regularizar essa situação e em seguida pedir nova visita dos técnicos da PRESTADORA, facultando a essa a cobrança da taxa de visita extraordinária.

|    |                             |
|----|-----------------------------|
| 08 | INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS |
|----|-----------------------------|

Cláusula 26ª. A instalação dos equipamentos necessários a prestação de serviços de provedor de acesso a rede mundial de computadores (SPA) conexão à INTERNET será realizada por profissionais especializados da PRESTADORA ou por empresa terceirizada contratada para esse fim.

I - A instalação será realizada em dia e hora pré-agendadas entre as partes. A ASSINANTE deverá permanecer no local enquanto durar a instalação e os testes.

II - A taxa de instalação de R\$ 381,60 (trezentos e oitenta e um reais e sessenta centavos) será informada e cobrada na assinatura do presente instrumento, antes da instalação.

III - O local de instalação será o mesmo descrito na qualificação ou outro indicado pela ASSINANTE, neste instrumento.

IV - Em caso de solicitação de mudança de endereço, dentro da área de cobertura da PRESTADORA (cidades de São Carlos e Ibaté), o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica do novo endereço. Havendo viabilidade para instalação no novo endereço, as despesas da nova instalação correrão por conta da ASSINANTE.

V - Nos casos em que não houver viabilidade técnica para instalação no novo endereço, dentro da área de cobertura da contratada, prevista no parágrafo anterior, considerar-se-á extinto o presente contrato, devendo ser devolvidos os equipamentos de propriedade da PRESTADORA em perfeito estado de uso, conservação e realizado o pagamento proporcional a taxa de instalação subsidiada.

|    |                 |
|----|-----------------|
| 09 | SUPORTE TÉCNICO |
|----|-----------------|

Cláusula 27ª. A PRESTADORA disponibiliza gratuitamente 24h (vinte e quatro) por dia, durante o ano inteiro, suporte técnico via e-mail no endereço [suporte@scw.net.br](mailto:suporte@scw.net.br), pelos telefones no (16) 3116-5661 e 0800 0001621 de segunda à sexta feira, das 9:00 horas às 21:00 horas, aos sábados, domingos e feriados das 9:00 horas às 18:00 horas, relativo exclusivamente aos serviços de acesso da PRESTADORA.

I - Além do suporte supramencionado, a PRESTADORA disponibilizará em seu portal, na medida em que puder, documentação, manuais e guias a respeito de seus serviços, visando, assim, possibilitar a ASSINANTE opção de sanar dúvidas sem a necessidade de recorrer a PRESTADORA.

II - A PRESTADORA responderá às questões que lhe forem levadas ao conhecimento no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

|    |                          |
|----|--------------------------|
| 10 | MENSALIDADE E VENCIMENTO |
|----|--------------------------|

Cláusula 28ª. Em contraprestação pelos serviços prestados, compromete-se a ASSINANTE pagar mensalmente valor correspondente ao pacote adquirido e descrito no Quadro Resumo e Características da Contratação.

Os vencimentos ocorrerão na mesma data, nos meses subsequentes ao mês da assinatura do presente contrato e descrito no Quadro Resumo e Características da Contratação.

É considerado atraso no pagamento a devolução de cheque por qualquer motivo, assim sendo, será cobrada juros e multa como se não tivesse sido pago.

I - A ASSINANTE pode optar por pagar todas as mensalidades do ano por meio de cheques pós-datados, mediante recibo, cartões de crédito ou por receber os boletos bancários para pagamento mês a mês.

II - Fica convencionado que, optando pelo recebimento do boleto, o pagamento não fica condicionado à sua chegada, de modo que, se a ASSINANTE não recebe-lo, por qualquer motivo, deverá procurar a PRESTADORA para efetuar o pagamento, sob pena de vencido o prazo para pagamento, incidir multa e juro.

III - A primeira mensalidade será cobrada no ato da assinatura do contrato de forma proporcional (pro-rata), tomando-se por base o valor nominal e os dias em que a ASSINANTE teve o serviço disponível até o dia do vencimento escolhido para pagamento.

Cláusula 29ª. A valor da mensalidade será reajustado anualmente, no mês em que foi assinado o contrato, com base nas orientações do índice geral de preços do mercado (IGP-M).

Cláusula 30ª. No caso de onerosidade excessiva, obedecer-se-á ao disposto nos artigos 478, 479 e 480 do Código Civil vigente.

Cláusula 31ª. Na hipótese de atraso no pagamento da mensalidade ocorrerá a incidência de:

- a. Juros de mora de 0,33 (trinta e três décimos) ao dia, sobre o valor da mensalidade.
- b. Multa moratória de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor da mensalidade.
- c. Nos casos de cobrança judicial serão devidos honorários advocatícios a razão de 20% sobre o valor atribuído à causa.

Cláusula 32ª. Após sete (07) dias do vencimento da mensalidade, sem adimplemento, a PRESTADORA poderá suspender os serviços, sem, contudo, desonerar a ASSINANTE de suas obrigações.

I - Após 30 (trinta) dias do vencimento, sem adimplemento, considerar-se-á rescindido o presente contrato, cabendo à ASSINANTE o pagamento do atrasado acrescido de multa e juros moratórios e taxa de instalação proporcional subsidiada.

Cláusula 33ª. Sem prejuízo do que já fora estipulado, no caso de inadimplência o nome da ASSINANTE poderá ser inserido nos serviços de proteção ao crédito SCPC, SERASA, etc. Sendo de responsabilidade os procedimentos e custas necessárias à baixa de seu nome de tais bancos de dados.

Cláusula 34ª. Os títulos (boletos bancários e cheques) não pagos poderão ser protestados, conforme entendimento da PRESTADORA.

Cláusula 35ª. A contratada reserva o direito de não aceitar novos pedidos de pessoas inadimplentes (negativadas), bem como, contas no mesmo endereço.

|    |                         |
|----|-------------------------|
| 11 | VIGÊNCIA E CANCELAMENTO |
|----|-------------------------|

Cláusula 36ª. A vigência do presente contrato é por tempo indeterminado, iniciando-se na data da instalação.

Cláusula 37ª. Não terá validade o pedido de cancelamento realizados por meio de terceiros, mensagem eletrônica ou e-mail.

O pedido de cancelamento deverá ser formalizado por escrito, assinado pela ASSINANTE e protocolado no escritório da PRESTADORA (Av. São Carlos, nº2434), acompanhado de documento pessoal contendo foto e assinatura, cópia dos comprovantes de pagamento do último mês e dos boletos vincendos para baixa dos títulos.

Os efeitos do pedido ocorrerão 30 (trinta) dias da data do protocolo, após confirmadas inexistência de débitos (mensalidade e taxa de instalação), devolução e baixa dos títulos/boletos vincendos, retirada dos equipamentos da PRESTADORA.

Cláusula 38ª. A rescisão poderá ser requerida a qualquer momento, nos termos acima, sem cobrança de multa rescisória.  
I - O prazo para retirada dos equipamentos será de 48 h (quarenta e oito) úteis, após decorrido os 30 dias do pedido de cancelamento e autorizada remoção dos equipamentos da PRESTADORA. Não sendo removido em tal prazo, a ASSINANTE autoriza a emissão de DUPLICATA MERCANTIL, ora aceita, contra si, correspondente ao valor atual dos equipamentos.

Cláusula 39ª. É facultado a ASSINANTE considerar rescindido o presente contrato caso permaneça interrompida a prestação de serviço deliberada e injustamente por 72 (setenta e duas) horas ininterruptas.

I - A interrupção dos serviços motivada por questões alheias à vontade das partes, como falha no backbone, falta de energia ou remoções involuntárias de torres de retransmissão não darão motivação para o Caput dessa cláusula.

II - Não serão considerados motivos suficientes à rescisão contratual, a paralisação dos serviços, desde que notificada antecipadamente, consoante Cláusula 21ª, I, para que o sistema seja aperfeiçoado, ampliado ou melhorado, pois isso acarretará em vantagens para a ASSINANTE.

|    |                  |
|----|------------------|
| 12 | CONDIÇÕES GERAIS |
|----|------------------|

Cláusula 40ª. A ASSINANTE declara e garante possuir capacidade civil para celebrar o presente contrato, respondendo legal e financeiramente pelas obrigações aqui assumidas.

I - A ASSINANTE declara, ainda, serem absolutamente verdadeiras as informações prestadas na ocasião do preenchimento do presente instrumento.

II - A ASSINANTE compromete-se comunicar por escrito, com 20 (vinte) dias de antecedência, alteração do endereço de correspondência (boletos / notificações / avisos / mala direta e etc.) e demais informações cadastrais.

Cláusula 41ª. Com exceção feita à Cláusula 38ª do presente instrumento, as partes reconhecem o serviço de correio eletrônico (e-mail) como forma válida, eficaz e suficiente de comunicação entre as partes.

I - Fica reconhecido nesse ato, também, que a página inicial de acesso do “Portal SCW Telecom” (<http://www.scw.net.br>) será o meio de comunicação oficial entre a contratada e as ASSINANTES, sendo suficiente para divulgação de eventuais suspensões de serviços, questões relativas à segurança e outros assuntos decorrentes do presente contrato.

|    |                         |
|----|-------------------------|
| 13 | PARÂMETROS DE QUALIDADE |
|----|-------------------------|

Cláusula 42ª. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I - Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - Disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - 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;

V - Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações da ASSINANTE;

VI - número de reclamações contra a PRESTADORA;

VII - 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.

|    |                                     |
|----|-------------------------------------|
| 14 | DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA |
|----|-------------------------------------|

Cláusula 43ª. Constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos na [Lei nº 9.472, de 1997](#), na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

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 PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e a ASSINANTE pela prestação e execução do serviço.

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

Cláusula 44ª. Quando uma PRESTADORA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de SCM ou de prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da PRESTADORA contratante.

Cláusula 45ª. É vedado à PRESTADORA condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro



serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens a ASSINANTE à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

Parágrafo único. A PRESTADORA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

Cláusula 46ª. A PRESTADORA deve manter um centro de atendimento telefônico para seu ASSINANTE, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Cláusula 47ª. A prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que a ASSINANTE seja servida por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Cláusula 48ª. Face a reclamações e dúvidas da ASSINANTE a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

Parágrafo único. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes ASSINANTES poderá ser objeto de diligência da Anatel.

Cláusula 49ª. 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.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada a ASSINANTE que será afetado, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos ter um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento das ASSINANTES deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3º A PRESTADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

Cláusula 50ª. Sem prejuízo do 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

II - tornar disponíveis a ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

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

IV - tornar disponíveis a ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

V - prestar esclarecimentos a ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

VI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com a ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

VII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

VIII - prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de ASSINANTES e à área de cobertura e aos valores aferidos pela PRESTADORA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IX - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

X - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

Cláusula 51ª. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Cláusula 52ª. A PRESTADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações da ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. 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 de sigilo.

Cláusula 53ª. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a PRESTADORA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do [Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações](#), aprovado pela Resolução nº 155 da Anatel, de 05/08/1.999.

|    |                                   |
|----|-----------------------------------|
| 15 | DIREITOS E DEVERES DAS ASSINANTES |
|----|-----------------------------------|

Cláusula 54ª. 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, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

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

VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

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 nº 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 - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV - 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;

XVI - 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;

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

XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

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

Cláusula 55ª. Constituem deveres da ASSINANTE:

I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II - preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso;

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

|    |   |
|----|---|
| 16 | AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES ANATEL |
|----|---|

Para promover elogios, reclamações, denúncias, sugestões ou pedidos de informações, entre em contato com a AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, pelos telefones:

### Central de Atendimento

Ligue 1331 para registrar reclamações, denúncias, sugestões ou pedidos de informações. Pessoas com deficiências auditivas: Ligue 1332 de qualquer telefone adaptado.

### Internet

Para denúncias, elogios, informações, reclamações, acessem: <http://sistemas.anatel.gov.br/focus/FaleConosco/validarUsuario.asp> e para ter acesso a cópia integral do Regulamento acesse: <http://legislacao.anatel.gov.br/resoluções/16-2001/4-resolução-270>

### Correspondência

Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário - ARU SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP 70070-940

### Atendimento Documental

Biblioteca SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

### Fax

Atendimento ao Usuário: (0XX61) 2312-2264 Atendimento Documental: (0XX61) 2312-2002

### Atendimento pessoal

Em São Paulo, dirija-se ao escritório Regional 01, Rua Vergueiro, nº3.073, Vila Mariana, CEP 04101-300, São Paulo/SP, telefone (0XX11) 2104-8800 / Fax (0XX11) 2104-8815

|    |      |
|----|------|
| 17 | FORO |
|----|------|

As partes elegem o foro da comarca de São Carlos, estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato.

E por estarem as partes de pleno acordo com o disposto neste instrumento particular em duas vias e na presença de duas testemunhas.

São Carlos, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
SCW Telecom Ltda. – EPP

\_\_\_\_\_  
Nome do contratante  
CPF do contratante

Testemunhas

\_\_\_\_\_  
Nome -  
RG -

\_\_\_\_\_  
Nome -  
RG -

|                |
|----------------|
| <b>ANEXO I</b> |
|----------------|

|                        |
|------------------------|
| <b><u>ASPARTES</u></b> |
|------------------------|

**PRESTADORA - SCW TELECOM LTDA. – EPP, MF/CNPJ nº 07.343.680/0001-95, I.E. nº 637.281.106.119, instalada na Avenida São Carlos, nº 2434, sala 01, Centro, CEP 13560-002, São Carlos/SP, telefones (16) 3372-8461, 3307-1621 e 3116-5661, e-mail [contato@scw.net.br](mailto:contato@scw.net.br) e website [www.scw.net.br](http://www.scw.net.br)**

ASSINANTE: \_\_\_\_\_

CPF nº \_\_\_\_\_

CNPJ nº \_\_\_\_\_

RG nº \_\_\_\_\_

I.E. nº \_\_\_\_\_

Nascimento – \_

Constituição - \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Filiação - (pai) - **Sr.** \_\_\_\_\_ (mãe) – **Sra.** \_\_\_\_\_

Endereço – \_\_\_\_\_

Endereço de correspondência **O MESMO**

E-mail: \_\_\_\_\_

Telefones: residencial **(16)** \_\_\_\_\_ comercial **(16)** \_\_\_\_\_

celular 1 **(16)** \_\_\_\_\_ celular 2 **(16)** \_\_\_\_\_