



Contrato

CONTRATO DE PRESTAÇÃO

Pelo presente Instrumento Particular de Prestação de Serviços, de um lado a “IBI”, TECNOSERVE PROVEDORES DIGITAIS LTDA, inscrito no CNPJ sob o nº 07.729.358/0001-07, com sede na Rua Henrique Bahia, 121, Centro, Governador Valadares – MG, CEP: 35010-420, devidamente autorizada pela ANATEL a prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia-SCM, Serviço de Acesso Condicionado – SeAC (TV por assinatura) e Serviços de Valor Adicionado - SVA**, por meio do Ato nº 201/2021, de 08 de janeiro de 2021, devidamente publicado no DOU Diário Oficial da União, neste ato representada de conformidade com seu respectivo Estatuto Social, doravante denominada simplesmente de **AUTORIZADA**; de outro lado **PESSOA FÍSICA/JURIDICA**, doravante denominado **CLIENTE**, neste ato representada pelo (a) sócio(a) Sr. #contratante_nome#, portador(a) do CPF/CNPJ No #contratante_doc#, por este instrumento e na melhor forma de direito, celebram o presente **Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, Serviço de Acesso Condicionado – SeAC (TV por Assinatura) e Serviços de Valor Adicionado - SVA**, que será regido pelas seguintes cláusulas sem prejuízo as Normas da Anatel e demais disposições legais:

1 CLAUSULA PRIMEIRA DEFINIÇÕES GERAIS

1.1 Para efeitos e interpretação deste Contrato, as expressões abaixo deverão ser entendidas pelos seguintes significados, podendo ser tanto no singular quanto no plural.

- a) **Cliente:** pessoa física ou jurídica a quem se destinará o serviço da Autorizada;
- b) **Área de Prestação de Serviço:** área geográfica de âmbito nacional, regional ou local, onde o SCM, SeAC e SVA podem ser explorado conforme condições preestabelecidas pela ANATEL.
- c) **Área de Uso de Radio frequência:** área geográfica compreendida pela área de prestação do serviço para a qual a prestadora detém autorização de uso de radiofrequência.
- d) **Serviço de Comunicação Multimídia-SCM, Serviço de Acesso Condicionado – SeAC (TV por assinatura) e Serviços de Valor Adicionado – SVA** é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídias, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço.
- d) **Serviço de Acesso Condicionado – SeAC (TV por assinatura)** é um serviço de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que



possibilita a oferta de canais lineares de TV , utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço.

e) **Serviços de Valor Adicionado - SVA** é um serviço de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de canais não lineares de TV, streaming de áudio e vídeo, et , utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço.

f) **Comodato: Empréstimo gratuito de bem infungível** e autoriza a pessoa que o pega emprestado – chamada de **comodatária** – a **utilizá-lo**. Ao final do contrato, o comodatário deverá devolver à **comodante, exatamente o mesmo bem**, nas condições em que o recebeu.

g) **FTTH**: O termo **FTTH** significa fiber to the home, em português, fibra até a casa. Esse é o tipo de cabeamento que liga diretamente a **AUTORIZADA** (provedor de internet) e o **CLIENTE/Usuário**. Ou seja, é o cabo de fibra ótica que é colocado na casa de quem contrata o serviço de internet.

2 CLAUSULA SEGUNDA DO OBJETO

2.1 O objeto do presente contrato é a prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia-SCM, Serviço de Acesso Condicionado – SeAC (TV por assinatura) e Serviços de Valor Adicionado - SVA**, especificado no **Formulário De Adesão**, diretamente ao **Cliente** que utilizará a rede de fibra ótica **FTTH – Fiber to the home** da **Autorizada**.

Ressalta-se que todo o acesso as redes de telecomunicações utilizadas pelos clientes será executado pela Autorizada.

2.1.1 É parte integrante deste contrato o Formulário de Adesão (ANEXO I), como se suas cláusulas nele estivessem escritas independentemente de transcrição.

2.1.2 O serviço contratado será executado na cidade do endereço do **CLIENTE**, desde que haja viabilidade de fornecimento do serviço.

2.2 Os serviços são constituídos de sistemas, de protocolos TCP/IP, através de fibra ótica, responsabilizando-se pelos projetos de telecomunicações, licenciamento das estações, assessoramento nas instalações, configurações, qualidade de sinais, bem como implementando soluções relacionadas ao serviço de fornecimento de conexão a rede mundial de computadores internet nos padrões definidos pela Anatel.

3 CLAUSULA TERCEIRA DAS OBRIGAÇÕES DA AUTORIZADA

3.1 Fornecer, ativar e manter o acesso do ponto de instalação até seus clientes finais, sendo responsável pela configuração, supervisão e controle dos componentes envolvidos nos respectivos serviços contratados, observando as leis e normas técnicas relativos à prestação de serviços.



3.1.1 A prestadora é a única responsável perante o assinante e a Anatel pela exploração e execução do serviço.

3.2 Como outorgada do Serviço de Comunicação Multimídia, a **AUTORIZADA** fornecerá os sinais de radio frequência respeitando as características estabelecidas em regulamentação da **ANATEL** ([HTTP:www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)), cujo telefone do Centro de Atendimento é 0800 33 2001, situada na SAUS Quadra 06- Blocos E e H CEP: 70.070-940 e demais informações inclusive legislações aplicáveis serão encontradas em sua Biblioteca ([HTTP://www.anatel.gov.br/BIBLIOTECA](http://www.anatel.gov.br/BIBLIOTECA)).

3.3 Atender e responder aos questionamentos dos assinantes de SCM em no máximo 72 (setenta e duas) horas, a partir da abertura da Ocorrência.

3.4 Informar quaisquer alterações nas condições de prestação dos serviços, de Update e Upgrade.

3.5 A **AUTORIZADA** disponibiliza um Centro de Atendimento aos seus usuários por meio de telefone (33) 3212-6600 ou 0800 033 6900.

3.6 Garantir aos clientes que não haverá tratamento discriminatório quanto às condições de acesso a fruição do serviço. Na hipótese de mudança de endereço do cliente, o ponto de instalação, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e a disponibilidade por parte da **AUTORIZADA**.

3.6.1 As despesas decorrentes da mudança de endereço são de responsabilidade do cliente.

3.6.2 Havendo interrupção ou degradação do sistema, a **AUTORIZADA** descontará da remuneração o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30(trinta) minutos, ressalvados os casos fortuitos e de força maior, modificação e manutenção do sistema, falhas na prestação de serviços, nas operadoras e fornecedoras de serviços nas redes de telecomunicações ou que a interrupção ou degradação do sistema se der por culpa do cliente.

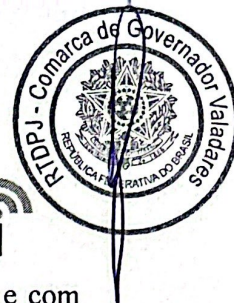
DOS PARAMETROS DA QUALIDADE

3.7.1 São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

3.7.1.1 fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

3.7.1.2 disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

3.7.1.3 emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação;



3.7.1.4 divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

3.7.1.5 rapidez no atendimento as solicitações e reclamações dos assinantes;

3.7.1.6 número de reclamações contra a prestadora;

3.7.1.7 fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

3.8 Respeitar as disposições da Política de Privacidade na rede de internet, sem prejuízo as disposições legais, seja civil, criminal ou consumeristas.

4 CLAUSULA QUARTA DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.

DOS DIREITOS

4.1 A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

4.2 Manter a infraestrutura **necessária para prestações do acesso dos serviços de SCM, SeAC e SVA**, devendo ser utilizados, exclusivamente, para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para diversos ou cede-los a terceiros, sem prévia autorização expressa e escrita da **AUTORIZADA**.

4.3 Permitir acesso da **AUTORIZADA** ou terceiros que esta indicar, a todas as dependências do cliente onde estão instalados os equipamentos, inclusive para fiscalização.

4.4 Manter sob sua responsabilidade, seguro o acesso fornecido pela **AUTORIZADA**, respondendo pelas perdas e danos morais e materiais que por ventura ocorrerem, sendo vedado disponibilizar, ceder, revender, emprestar, ou de qualquer forma permitir a terceiros o acesso a **AUTORIZADA** através de seus dados de acesso, sem prévia autorização expressa da **AUTORIZADA**.

4.5 Receber suporte técnico, fazer configurações, manutenções dos equipamentos instalados de conexão, interconexão nos padrões, normas e resoluções da Anatel para seus usuários/clientes de internet.

4.6 É expressamente proibido, invadir a privacidade da **AUTORIZADA**, dos usuários/clientes, mesmo que de terceiros, fazer modificações nas configurações, nos arquivos, sem previa autorização da **AUTORIZADA**.

4.7 A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.



4.8 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.

4.9 À substituição do seu código de acesso, quando necessário e previamente solicitado.

DAS OBRIGAÇÕES

4.10 O recebimento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

4.11 Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, dentro dos padrões, normas e técnicas da ANATEL para correta instalação e funcionamento dos equipamentos **ONU/ONT/ROTEADOR**, cedidos em **comodato**, durante a vigência da relação contratual com a **PRESTADORA/COMODANTE**.

4.12 Efetuar os pagamentos pelos serviços prestados conforme disposições constantes

4.13 Preservar os bens **ONU/ONT/ROTEADOR** em uso pelo Cliente/Comodatário, emprestados gratuitamente pela **AUTORIZADA/COMODANTE**, mantendo-os sob sua posse, livres e desembaraçados, e aqueles voltados para utilização do público em geral.

4.14 Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

4.15 Conectar a rede da **AUTORIZADA** somente equipamentos e terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

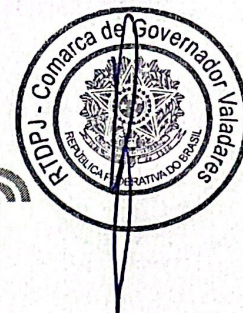
4.16 Tratamento não discriminatório quanto as condições de acesso e fruição do serviço;

4.17 À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas varias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

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

4.19 Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;

4.20 Devolução dos equipamentos **ONU/ONT/ROTEADOR**, cedidos em **comodato** pela **PRESTADORA/COMODANTE**, quando do encerramento e/ou cancelamento do serviço.



5 CLAUSULA QUINTA DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 Os valores da mensalidade pelos serviços prestados deverão ser pagos, independentes do volume de trafego utilizado, através do boleto bancário.

5.2 A tabela de preços para os serviços prestados será atualizada a cada 12(doze) meses, pelos índices financeiros de mercado, conforme clausula Sexta.

5.3 Os valores de instalação ou auto-instalação, quando devidos, serão cobrados juntos as mensalidades dos serviços prestados.

5.4 As mensalidades terão valor e vencimento acordado com o cliente no Formulário De Adesão, a iniciar no mês subsequente à assinatura do Contrato.

5.5 O não pagamento das mensalidades em dia sujeitará ao cliente as seguintes sanções, independente da notificação ou interpelação extrajudicial ou judicial:

5.5.1 Juros de mora de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia de atraso sob o valor do débito, calculado desde o dia seguinte ao do vencimento até o efetivo pagamento, cobrado de uma única só vez.

5.5.2 Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescido de compensação financeira, devidos a partir do dia do vencimento até a data do efetivo pagamento cobrado de uma só vez.

5.5.3 Bloqueio da prestação de serviços objeto do contrato, após 15 (quinze) dias de atraso a partir da data de vencimento, e suspensão total após 30 (trinta) dias de atraso, e 90 (noventa) dias para cancelamento.

5.6 O restabelecimento dos serviços para o cliente ficará condicionado ao pagamento das sanções estabelecidas no item 5.5.1 e 5.5.2 e demais despesas que se derem com a suspensão dos serviços, sem prejuízo as disposições contratuais.

6 CLAUSULA SEXTA- DO REAJUSTE

6.1 Quando vigorar a cobrança do serviço pela **AUTORIZADA**, os valores pelos serviços prestados, objeto do contrato, serão reajustados a cada 12 (doze) meses, pela variação do IGP-M da Fundação Getulio Vargas e/ou pelos índices de correção financeira repassados pelas operadoras de serviços da ANATEL.

6.2 Caso os índices mencionados no anterior sejam extintos serão adotados os índices oficiais que os substituírem, ou, na falta desses, outros que contemple a menor periodicidade do reajuste, permitida por lei;

6.3 Os reajustes terão como data base a data da assinatura do Contrato, devendo a correção ser notificada ao cliente com 30(trinta) dias antes do próximo vencimento.



7 CLAUSULA SÉTIMA DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1 Esse contrato entra em vigor na data da assinatura, tendo validade pelo prazo de 12 (doze) meses, e será prorrogado automaticamente por iguais períodos, se não houver manifestação em contrário por qualquer das partes, mediante notificação expressa à outra parte, com antecedência mínima de 30(trinta) dias, sem custos adicionais, ressalvados os valores referentes aos serviços prestados ou requisitados.

8 CLAUSULA OITAVA RESCISÃO DO CONTRATO

8.1 A contratação do serviço está sujeita a viabilidade técnica, caso não haja viabilidade técnica o contrato estará automaticamente cancelado sem ônus para as partes.

8.2 O presente contrato poderá ser rescindido pela **AUTORIZADA** na forma da Clausula Sétima, com aviso prévio por escrito com 30(trinta) dias de antecedência, sem quaisquer ônus após decorridos 12 (doze) meses, ressalvados os débitos anteriores até a data do efetivo desligamento das partes.

8.3 O presente contrato poderá ser rescindido pelo cliente, na forma da Clausula Sétima, com aviso prévio, por escrito, com 30(trinta) dias de antecedência. Caso seja rescindido antes do término do período de vigência, conforme cláusula 7.1, implicará em multa rescisória no valor de R\$800,00 (oitocentos reais) proporcional ao período utilizado, além dos débitos anteriores até a data do efetivo desligamento das partes.

8.4 O presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, independente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo a multa prevista no item 8.3, nas seguintes hipóteses:

8.4.1 Se qualquer das partes deixarem de cumprir as disposições contratuais, de forma a impedir a continuidade da prestação dos serviços.

8.4.2 Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não caracterize expressamente obrigações decorrentes deste contrato, mas que o afete ou que esteja de qualquer forma vinculado prejudique ou impeça a prestação de serviços.

8.4.3 Se de qualquer forma, por ação ou omissão, o cliente comprometer a imagem pública da **AUTORIZADA**, descumprindo as cláusulas do presente contrato bem como as regulamentações da ANATEL.

8.5 Por determinação legal ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou por pedido ou decretação de concordata ou falência da **AUTORIZADA** ou do cliente.

8.6 Quaisquer formas de rescisão, as partes se obrigam a total liquidação dos débitos e pendências existentes inclusive ao pagamento do valor integral da instalação, caso não



tenha sido totalmente pago. A rescisão do presente contrato na prejudicará a exigência de débitos decorrentes de sua execução.

8.7 Em caso de cancelamento antes do término da vigência do contrato, participante de promoção que isenta o cliente do pagamento de taxa de instalação, esta taxa deverá ser ressarcida à **AUTORIZADA** em valor integral.

9 CLAUSULA NONA DAS NOTIFICAÇÕES

9.1 O presente contrato poderá ser modificado ou suplementado, mediante alteração contratual, e terá sua vigência após registro no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e publicação no www.ibitelecom.com.br/contratos e deverá ser comunicada ao **CLIENTE**, por e-mail ou whatsapp ou push no App da **AUTORIZADA**.

10 CLAUSULA DÉCIMA DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Os bens, equipamentos, plataforma de sistema de propriedade da **AUTORIZADA** que se encontram sob a guarda e responsabilidade do **CLIENTE**, e este se manterá na condição fiel depositário dos bens, assumindo todos seus encargos, sendo estes insuscetíveis de penhora, arrestos, seqüestro ou quaisquer outras medidas de execução ou mesmo de ressarcimento de exigibilidade perante terceiros.

10.2 Os equipamentos supramencionados deverão ser todos homologados pela Anatel, nos termos da regulamentação vigente.

10.3 Em quaisquer formas de rescisão, seja por quaisquer motivos **AUTORIZADA** retirará os equipamentos de sua propriedade que estejam sob a guarda e/ou no estabelecimento do cliente, respondendo este último pelos danos que por ventura forem causados.

10.3.1 O cliente será responsável pela devolução dos equipamentos instalados em perfeito estado de conservação, ao final do prazo contratual ou em seguida ao pedido de cancelamento do serviço. Será devido ao contratante multa indenizatória no valor de R\$ 498,00 por descumprimento do contido neste item.

10.4 Em caso de Update, Upgrade que culmine pela substituição de equipamento do cliente, exigidos pela ANATEL, durante a prestação dos serviços, relacionados diretamente ao cliente e seu sistema, o cliente se obriga a fazer a substituição em no máximo 30 (trinta) dias, após a notificação da **AUTORIZADA** com justificativa para substituição.

10.5 Quaisquer solicitações entre as partes deverão ser efetuadas por escrito, tendo a outra parte 05(cinco) dias para manifestação.

10.6 Além das disposições contratuais, o presente contrato será regido pelas normas técnicas, padrões e resoluções da ANATEL pela legislação Civil e Criminal, obrigando-se as partes e seus sucessores, a qualquer título.

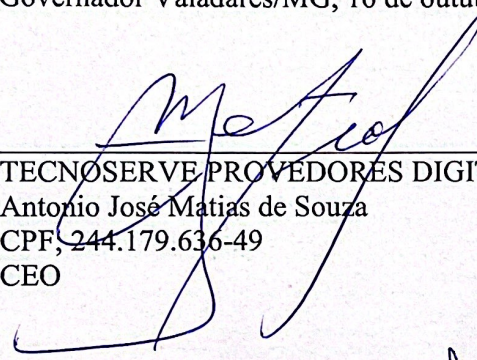
11 CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DO FORO

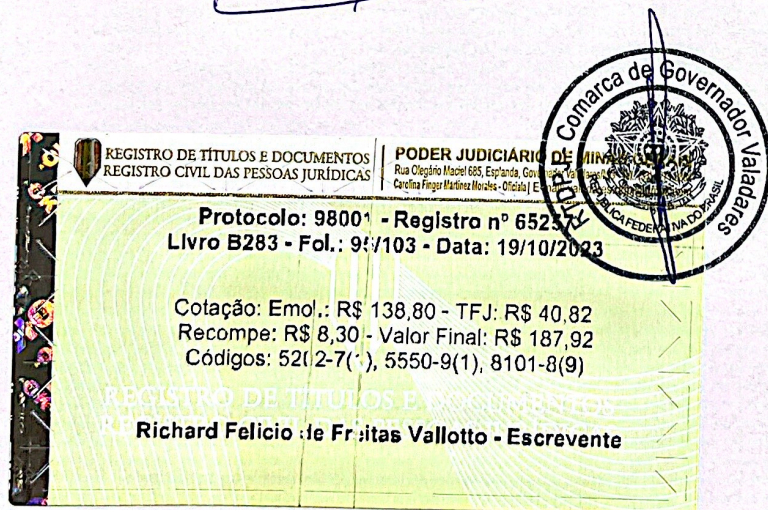
11.1 Para dirimir quaisquer dúvidas relativas a este instrumento deverão ser disponibilizados esforços para solução amigável devendo recorrer a Justiça, somente quando restadas infrutíferas as tentativas amigáveis.

11.2 Fica eleito o Foro da Comarca de Governador Valadares, sem mais privilégio a qualquer outro, para dirimir quaisquer questões judiciais por ventura ocorrerem, resultante deste instrumento.

E por assim estarem em pleno acordo com as disposições e condições do presente Contrato, justas e contratadas, as partes convencionam e convalidam o presente instrumento, com a adesão por aceite eletrônico no Formulário de Adesão da parte do CLIENTE, e a aceitação tácita por parte da AUTORIZADA, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Governador Valadares/MG, 16 de outubro de 2023


TECNOSERVE PROVEDORES DIGITAIS LTDA
Antonio José Matias de Souza
CPF, 244.179.636-49
CEO



Criado em 07/03/2012

Atualizado em 16 outubro 2023.



Contrato atualizado em OUT/2023