

# Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações

Pelo presente instrumento, de um lado, **GLOBAL TELECOM DO BRASIL**, prestadora de serviços inscrita no CNPJ. Sob o numero **09.398.399/0001-85**, Inscrição estadual de numero **78.478.225**, Ato de Autorização - Anatel: **4409 de 21/10/2016**, Telefone: **(024) 3368-5683**, SAC: **(024) 99327-0882**, Site: **http://www.globaltelecombr.com.br**, Email: **contato@globaltelecombr.com.br**, com sede à **Rodovia Rio Santos KM 269** - Japuíba, Angra dos Reis - RJ, doravante designada simplesmente **PRESTADORA** e de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE**, conforme identificado (a) em **ORDEM DE SERVIÇO** que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pela Clausulas a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agencia Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

**1 ANATEL:** Agencia Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F. 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

**1.1 AREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

**1.2 ASSINANTE:** Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.

**1.3 CENTRO DE ATENCIMENTO:** Órgão da prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

**1.4 ORDEM DE SERVIÇO:** Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto a às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e

serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

**1.5 PRESTADORA:** Pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**1.6 SCM ( SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA ):** Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

## **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**2.1.** O presente **Contrato** tem por objetivo a prestação de **Serviço de Comunicação Multimídia ( SCM )** pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, cujo Plano de Serviço e Endereço de Instalação foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo **ASSINANTE**, em **ORDEM DE SERVIÇO**.

**2.2** O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **CONTRATADA** é de até **15 (quinze) dias úteis**, contados da data em que o **CONTRATANTE** firmar em **ORDEM DE SERVIÇO DE ATIVAÇÃO**, sendo que deverá levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

**2.2.1** Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

**2.3** Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **ASSINANTE**, providenciar a devida autorização para a instalação e prestação do serviço contratado.

**2.4** Os serviços serão prestados ao **CONTRATANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana**, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independem da vontade da **PRESTADORA**.

**2.5** Aplicam se ao presente **Contrato** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

**2.5.1** Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei n° 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

**2.5.2** Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei n° 9.472 de 16 de julho de 1997;

**2.5.3** Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução n° 614 de 28 de Maio de 2013;

**2.5.4** Regulamento Geral de Direito do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução n° 632 de 07 de Março de 2014;

**Parágrafo Único.** A Contratada enquadra-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções n° 614/2013 e n° 547/2011.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO**

**3.1** A adesão ao presente Contrato pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

**3.1.1** Por meio de **ASSINATURA** de **ORDEM DE SERVIÇO IMPRESSO**;

**3.1.2** Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **ORDEM DE SERVIÇO**;

**Parágrafo Único.** Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** da **ORDEM DE SERVIÇO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referente a plano de serviço, valores da mensalidade, modalidade do plano (promocional pré-pago) ,formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantida de banda e franquia de consumo.

### **CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

**4.1** Constituem **DIREITOS** do **ASSINANTE**:

**4.1.1** Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

**4.1.2** A liberdade da escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

**4.1.3** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso a fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias observadas o disposto na regulamentação vigente;

**4.1.4** Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação dos serviços especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

**4.1.5** A inviolabilidade e ao segredo 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;

**4.1.6** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica se o disposto na **Cláusula Nona** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes no art. 4º da LGT, sempre após notificação previa pela **PRESTADORA**;

**4.1.7** A privacidades nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

**4.1.8** A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**.

**4.1.9** A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação pelos meios de atendimento ao **ASSINANTE** abordado neste CONTRATO;

**4.1.10** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto a Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

**4.1.11** A reparação de danos causados pela violação de seus direitos;

**4.1.12** A ter restabelecida a integridades dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito,, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

**4.1.13** 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 de serviço nos termos da regulamentação;

**4.1.14** A obter, mediante a solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações especifica de cada serviço;

**4.1.15** A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

**4.1.16** De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

**4.1.17** A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

**4.1.18** Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

**4.1.19** A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

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

#### **4.2** Constituem DEVERES dos **ASSINANTES**:

**4.2.1** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

**4.2.2** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

**4.2.3** Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;

**4.2.4** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observada as disposições regulamentares;

**4.2.5** 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;

**4.2.6** 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; e,

**4.2.7** Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos necessários para a prestação do serviço.

**4.2.8** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

**4.2.9** O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos,

custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

**4.2.10** É VEDADO ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, wifi ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do **ASSINANTE** de ressarcir a **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes decorrente ao ato;

**4.2.11** O **ASSINANTE** se compromete a não expor situações vexatórias e prejudiciais o nome da **PRESTADORA** quanto sua imagem em meios de comunicação, tais como mídias sociais, aplicativos de mensagem, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

**4.2.12** A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar notificação para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no mesmo meio de comunicação utilizado em que promoveu a exposição vexatória no prazo de até 5 (cinco) dias a partir do recebimento da notificação.

**4.2.13** O **ASSINANTE** fica ciente desde já que seu endereço, telefone e email será um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

**4.2.14** Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.

**4.2.15** A conduta do **ASSINANTE** com os atendentes da **PRESTADORA** ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória, sob a pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

## **CLAUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

**5.1** Constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização pra prestação do serviço?

**5.1.1** Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

**5.1.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

**Parágrafo Primeiro:** A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;

**Parágrafo Segundo:** A relação entre **PRESTADORA** e terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a Anatel.

**5.2** Constituem deveres da **PRESTADORA**:

**5.2.1** A **PRESTADORA** deve manter um centro de atendimento para seus ASSINANTES, no período mínimo entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

**5.2.2** A **PRESTADORA** dispõe do S.A.C: 024 99327-0882, endereço eletrônico : <http://www.globaltelecombr.com.br/>.

**5.2.3** A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

**5.2.4** Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer esclarecimento e sanar o problema o mais breve possível.

**5.2.5** 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.

**Parágrafo Primeiro:** A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação de rede ou similares devera ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, 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.

**Parágrafo Segundo:** O desconto, quando necessário, devera ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**;

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

**5.3** Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:

**5.3.1** 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;

**5.3.2** Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

**5.3.3** 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;

**5.3.4** Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessários à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

**5.3.5** Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

**5.3.6** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

**5.3.7** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

**5.3.8** 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;

**5.3.9** Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

**5.3.10** Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

**5.4** 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 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.

**5.5** Todas e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

## **CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE**

**6.1** São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela **ANATEL**, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

**6.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

**6.1.2** Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

**6.1.3** Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

**6.1.4** 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;

**6.1.5** Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

**6.1.6** Número de reclamações contra a prestadora;

**6.1.7** 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.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO**

**7.1** Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade

pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao **ASSINANTE**:

**7.1.1** Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

**7.1.2** Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

**7.1.3** Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.

**7.2** Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os **ASSINANTES** responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

**Parágrafo Único:** A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, estabelecida condição para tanto entre as partes.

**7.3** A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por correio eletrônico ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.

**Parágrafo Único:** Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

**7.4** A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis a contar de sua solicitação protocolada.

**7.5** Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação e o equipamento do **ASSINANTE**.

**7.6** Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou interocorrendas alheias a vontade da **PRESTADORA**.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO**

**8.1** A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como ofertado e contratado pelo **ASSINANTE** na respectiva **ORDEM DE SERVIÇO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:

**8.1.1** VELOCIDADE: Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **ASSINANTE**, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

**8.1.2** GARANTIA DE BANDA: Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

**8.1.2.1** Conforme a Resolução nº 574/2011, no momento a **PRESTADORA** é ISENTA de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de Garantia de Banda presentes na referida resolução, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que na **ORDEM DE SERVIÇO** estão registrados os valores de Garantia de Banda com o qual a Prestadora trabalha no momento da contratação.

**8.1.3** FRANQUIA: Quantidade de dados transferida pelo **ASSINANTE** por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado na respectiva **ORDEM DE SERVIÇO**.

**8.1.3.1** O **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a Franquia referente ao Plano de Serviço contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados reduzida, conforme informado pela **PRESTADORA**.

## **CLÁUSULA NONA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES**

**9.1** Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, valor de TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO, nas condições descritas na ORDEM DE SERVIÇO.

**9.1.1** O não pagamento da TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO sujeitará o **ASSINANTE** à multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos órgãos de proteção ao crédito, após 05 (cinco) dias do vencimento.

**9.2** Pela prestação dos serviços mensalmente, o **ASSINANTE** deverá pagar a **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas na ORDEM DE SERVIÇO assinada pelo **ASSINANTE**.

**9.2.1** Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** presencialmente ou por meio de correio eletrônico (email), conforme opção do **ASSINANTE**.

**9.3** O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes à prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é DEVER do **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

**9.4** Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **ASSINANTE** durante o processo de cadastramento.

**9.5** Os valores deste contrato serão reajustados anualmente no mês de Janeiro, independente da data da contratação dos serviços, através do índice IPCA ou outro de mesma

natureza. Caso vedado legalmente á utilização desse índice será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO**

**10.1** O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE** da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente Contrato resultarão nas penalidades registradas nesta Cláusula Décima que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

Transcorridos 15 (quinze) dias da ciência da existência do débito vencido, o **ASSINANTE** terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE SUSPENSO**, o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.

Os planos promocionais com desconto até o vencimento informado na **ORDEM DE SERVIÇO** de ativação/adesão são na modalidade pré-pago e caso não conste o pagamento até o vencimento o serviço será Suspenso pois o assinante não terá créditos disponível para o mês seguinte.

**10.1.1** Transcorridos 30 (trinta) dias da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **PRESTADORA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

**10.1.2** Transcorridos 30 (trinta) dias da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

**10.1.3** Rescindido o presente Contrato, a **PRESTADORA** encaminhará em até 7 (sete) dias, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **ASSINANTE**.

**10.2** Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

**10.2.1** Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **ASSINANTE**.

**10.3** O restabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

**10.4** Sendo o período de atraso, superior a 12 (doze) meses, além dos encargos de multas e juros, serão acrescidos aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do Item 9.5, supra.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUSPENSÃO**

**11.1** O presente Contrato poderá ser SUSPENSO nas seguintes hipóteses:

**11.1.1** Por inadimplemento das obrigações, conforme Cláusula Décima supra.

**11.1.2** Por solicitação do **ASSINANTE**, quando adimplente, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

**11.1.2.1** O restabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE** ou depois de findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomado a prestação do serviço e, conseqüentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

**11.1.2.2** Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA**

**12.1** A **PRESTADORA**, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **ASSINANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **ASSINANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

**12.2** Caso seja do interesse do **ASSINANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo desta, o **ASSINANTE** deverá pactuar por meio do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos,

assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

**12.3** O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

**12.4** O CONTRATO DE PERMANÊNCIA, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

**13.1** O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

**13.2** Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

**13.3** Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

**13.4** Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

**13.5** Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

**13.6** O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

**Parágrafo Único:** O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores,

construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

**13.7** Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida á **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

**13.8** Nas hipóteses dos itens acima, NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro rata), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**14.1** Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta fornecerá os sinais de radiofreqüências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), no Item: Biblioteca.

**14.2** A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

**14.3** O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICIDADE**

**15.1** Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Angra dos Reis, estado do Rio de Janeiro, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <http://www.globaltelecombr.com.br/contrato>.



**15.2 A PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <http://www.globaltecombr.com.br/>.

**15.3** Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

**16.1** Este contrato entra em vigor na data da assinatura da **ORDEM DE SERVIÇO DE ATIVAÇÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de 12 (doze) meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUCESSÃO E DO FORO**

**17.1** O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Angra dos Reis, estado do Rio de Janeiro, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando a **ORDEM DE SERVIÇO DE ATIVAÇÃO** disponível no dia da **ATIVAÇÃO** com a equipe técnica responsável pela ativação do serviço ou na sede da **PRESTADORA**.

Angra dos Reis/RJ, 05 de Agosto de 2019.

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

**PRESTADORA: GLOBAL TELECOM DO BRASIL -ME**

**CNPJ: 09.398.399/0001-85**