



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

### DADOS DA PRESTADORA

**PRESTADORA:** Nome Empresarial: ACB INFO TECNOLOGIA, empresa de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ: 17.707.775/0001-02, Inscrição Estadual: 105601799, Ato de Autorização - Anatel: 8572, com sede no endereço: RUA 05 QD.07 LT.06 SN Bairro: JARDIM CABRAL Cidade: Itaberaí Estado: Goiás - GO, CEP: 76630-000 Telefone: (62) 3142-5979 S.A.C: (06) 23142-5979, Site: [www.acbfibra.com.br](http://www.acbfibra.com.br), E-mail: [comercial@acbinfo.net](mailto:comercial@acbinfo.net);

E de outro lado, pessoa física, jurídica ou ente público, doravante denominado (a) ASSINANTE conforme identificado (a) em TERMO DE ADESÃO que venham a se submeter a este instrumento.

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

### CLAÚSULA PRIMEIRA

#### DAS DEFINIÇÕES

- 1 - Aplicam-se ao presente CONTRATO os seguintes regulamentos, normas e definições:
- 2 – Regulação da ANATEL: Agência 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.
- 3 - ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica que a PRESTADORA tem cobertura no âmbito nacional onde o SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) pode ser explorado conforme condições pré-estabelecidas pela Anatel e disponibilização.

4 - ASSINANTE: Pessoa física, jurídica e ente público, que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do (SCM) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

5 - CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da PRESTADORA de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao ASSINANTE, pelo fone: 062 3142-5979 e 062 99933-1626.

6 - O ASSINANTE tem poder de escolher um dos planos existentes no portfólio da PRESTADORA, o qual se enquadre melhor em seu perfil de necessidade de utilização, tomando ciência dos valores, benefícios, taxas, fidelidade, validade, prazo e região de disponibilidade, vigência e despesas eventualmente existentes.

7 - PRESTADORA: Pessoa jurídica de direito privado que detém a concessão, permissão ou autorização, e presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo, em atendimento as normas, regulamentos e leis pertinentes ao (SCM) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

8 - 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 ao Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço que a PRESTADORA tenha a efetiva cobertura.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO**

1 - O presente Contrato tem por objeto a prestação de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) pela PRESTADORA ao ASSINANTE, cujo Plano de Serviço que se enquadre melhor em seu perfil ou conste na proposta e plano, a ser estabelecido no endereço para instalação previamente indicado pelo ASSINANTE em TERMO DE ADESÃO, que será assinado no momento da contratação, pedido, instalação ou assinatura do presente contrato.

2 - O prazo para iniciar a prestação de serviços pela PRESTADORA é de até 10 (dez) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas, técnicas do local para instalação, área de cobertura e autorização.

3 - Tratando-se de condomínio, prédio ou órgão público, também será de responsabilidade do ASSINANTE ou responsável legal, providenciar a devida autorização para instalação e viabilizando a prestação do serviço contratado.

4 - Os serviços serão prestados ao ASSINANTE 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 ou solicitação de cancelamento.

5 - As interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da PRESTADORA, como falta de fornecimento de energia elétrica, ocorrências de falhas no sistema de transmissão no acesso à Internet, manutenção técnica dos equipamentos e/ ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema de transmissão de dados, ação de terceiros que impeça a prestação dos serviços, casos fortuitos ou força maior, a interrupção na prestação dos serviços, pelos motivos relacionados acima, que ultrapassarem tempo superior a 72 (setenta e duas) horas consecutivas, será descontado proporcionalmente os valores referentes a esse período de paralisação.

6 - Em caso de interrupções por culpa do ASSINANTE, como rompimento de cabo, quebra do equipamento, mau uso ou qualquer outro meio que lhe impossibilite utilização de serviço, é de sua responsabilidade as despesas, gastos e troca de equipamento, possibilitando o restabelecimento da prestação de serviço.

7 - Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

7.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm);

7.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997, [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19472.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19472.htm);

7.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013, <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465-resolucao-614>;

7.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) Resolução nº 632 de 07 de março de 2014, <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>;

7.5 A PRESTADORA enquadra-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, estando assim, ISENTA de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014 e nº 574/2011.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DA ADESÃO**

1 - A adesão ao presente Contrato pelo ASSINANTE pode efetivar-se por meio de ASSINATURA de TERMO DE ADESÃO, CONTRATO IMPRESSO na própria sede da PRESTADORA, POR ACEITAÇÃO ELETRÔNICO/ONLINE, ASSINATURA DIGITAL ou no MOMENTO DA INSTALAÇÃO.

2 - Por meio da ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO do TERMO DE ADESÃO, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, atualização de valores, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo, conforme discriminado no plano de sua escolha e termo de adesão.

### **CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO**

1 - A regular prestação do Serviço pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme determinado por Lei, está garantida desde que existam condições técnicas para a prestação do Serviço. No entanto, a PRESTADORA se reserva o direito de, para ceder os

Equipamentos de sua propriedade para o ASSINANTE, efetuar prévia análise de crédito, risco e disponibilidade.

2 - Os equipamentos necessários para a prestação dos serviços poderão ser adquiridos pelo ASSINANTE. Nesse caso, passam a ser de sua propriedade, ficando sob sua inteira responsabilidade quanto à guarda, conservação e utilização, devendo permanecer no endereço de ativação informado e ser utilizados exclusivamente para os fins contratados. Alternativamente, os equipamentos poderão ser cedidos pela PRESTADORA de forma temporária e gratuita, durante a vigência da prestação dos serviços, mediante análise de crédito e confiabilidade. Nessa hipótese, permanecem como propriedade da PRESTADORA, sendo o ASSINANTE considerado fiel depositário, responsável pela guarda e conservação. Os equipamentos cedidos em comodato deverão permanecer no endereço de ativação informado e não poderão ser utilizados para fins diversos do contratado, aplicando-se as previsões da legislação vigente.

3 - Na hipótese de os equipamentos virem a ser danificados, ou de qualquer forma extraviados, o ASSINANTE deverá arcar com o custo de substituição ou reparo, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil.

4 - Os Equipamentos cedidos em comodato observarão as características técnicas utilizadas e atualizadas para prestação de serviço, podendo haver substituição em caso de necessidade decorrente de alteração ou evolução tecnológica.

5 - Sendo necessária a habilitação ou troca de um novo equipamento em substituição ao inicialmente recebido em comodato, o ASSINANTE deverá primeiramente fazer a devolução do antigo equipamento à PRESTADORA, para instalação de novo equipamento, que ficará condicionado a novo período de fidelidade, uma vez que, trata-se de troca sem custo, com concessão de melhora tecnologia.

6 - Ocorrendo a rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o ASSINANTE ficará obrigado a devolver o equipamento em local indicado pela PRESTADORA ou autorizar a sua retirada por técnico com hora marcada no local instalado.

7 - Em caso de rescisão de contrato, antes do prazo determinado da fidelidade existente em razão da concessão de equipamento de forma gratuita e plano mais benéfico, o



ASSINANTE fica obrigado a realizar o pagamento da multa por quebra do contrato de prestação de serviço, nos termos da Resolução 632/2014 da Anatel em seus artigos nº 57 a 59.

8 - Caso o ASSINANTE não devolva os equipamentos no prazo de 30 dias ou não esteja disponível no dia e hora agendados para retirada, será devido indenização à PRESTADORA equivalente ao valor do equipamento em questão, conforme descrito no termo de adesão aos serviços.

9 - Em qualquer hipótese de retenção prevista acima, fica autorizado à PRESTADORA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do equipamento. Caso o ASSINANTE não efetue o pagamento no prazo de vigência, fica a PRESTADORA automaticamente autorizada a levar os títulos a protesto, bem como, encaminhar o nome aos órgãos de proteção ao crédito.

10 - O comodato trata-se de uma vantagem recebida pelo ASSINANTE, de obtenção de equipamento de acesso à internet, cabeamento de fibra e instalação de forma gratuita, ficando sujeito nos termos da Resolução 632/2014 da Anatel, ao pagamento de multa contratual em caso de cancelamento dentro do período de 12 meses, em sua proporcionalidade do tempo restante.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS DO ASSINANTE**

1 - Constituem DIREITOS do ASSINANTE: acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas, a liberdade de escolha de Plano de Serviço de acordo com o perfil de utilização, desde que, esteja disponível para contratação e período de vigência.

2 - Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente.

3- Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, fidelidade, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável em caso de reajuste.

4 - 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.

5 - A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA.

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

7 - A resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação.

8 - Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

9 - A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

10 - A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA.

11 - 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, plano disponível para contratação, nos termos da regulamentação e serviço.

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

13 - A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência, fidelidade e equipamento em comodato.

14 - De receber o contrato de prestação de serviço, bem como, o plano de serviço contratado independentemente de solicitação.

15 - 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.

16 - Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel ou fixa, salvo consentimento prévio, livre e expresso.

17 - De não ser cobrado de forma abusiva ou valor acima de mercado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem justificativa.

#### **CLÁUSULA SEXTA - CONSTITUEM DEVERES DOS ASSINANTES**

1 - Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações.

2 - Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral.

3 - Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por PRESTADORA de serviço de telecomunicações.

4 - Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, prazos, fidelidade, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares.

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.

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.



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 equipamento necessário para prestação do serviço.

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

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.

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, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes.

11 - O ASSINANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da PRESTADORA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

12 - A PRESTADORA quando tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito realizar a notificação do ASSINANTE por meio de comunicação, e-mail, mensagem no contato cadastrado no sistema, a qual exigirá sua retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 2 (dois) dias a contar da ciência.

13 - O ASSINANTE fica ciente desde já, que o número de telefone, aplicativo de WhatsApp, caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail), endereços por via postal, declarado no termo de adesão, será meios de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE, para informar o ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

14 - Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA, o roubo, furto ou extravio de dispositivos de comunicação, a transferência de titularidade do dispositivo de acesso, qualquer alteração das informações cadastrais e o não recebimento do documento de cobrança.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1 - A prestação dos Serviços de acordo com este Contrato e com o respectivo Plano de Serviço pela Prestadora SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) e a fruição dos Serviços pelo ASSINANTE estão condicionadas:

1.1 - Ao endereço de ativação informado pelo ASSINANTE no termo de adesão ou contrato, esteja dentro da área de cobertura dos meios utilizados pela Prestadora SCM para a prestação dos Serviços.

1.2 - À viabilidade técnica da prestação dos Serviços no Endereço de Ativação, conforme apurada pela Prestadora SCM em sede de análise de viabilidade e comunicada ao ASSINANTE.

1.3 - À análise de crédito do ASSINANTE, conforme políticas internas da Prestadora SCM.

1.4 - Ao cumprimento pelo ASSINANTE todas as condições.

2 - Manter equipamento de transmissão e recepção de sinais compatível com o Plano de Serviço, aprovado e/ou disponibilizado em regime de aquisição, locação ou comodato, a depender do Plano de Serviço, pela Prestadora SCM ao ASSINANTE; providenciar local e infraestrutura adequados para instalação do equipamento no Endereço de Ativação; manter computador com placa de rede compatível com o Plano de Serviço, observando, ainda, as especificações técnicas previstas no respectivo Plano de Serviço; disponibilizar local e infraestrutura necessária (inclusive energia elétrica) para o recebimento e utilização dos Serviços, conforme especificações previstas no Plano de Serviço.

3 - Caso a Prestadora SCM apure a inviabilidade técnica da prestação dos Serviços no Endereço de Ativação, a Prestadora SCM comunicará o ASSINANTE, por telefone ou por aplicativo de mensagens instantâneas, sobre a inviabilidade e, havendo interesse do ASSINANTE, a Prestadora SCM avaliará a possibilidade de prestar os Serviços em outro endereço indicado pelo ASSINANTE, no prazo estabelecido;

4 - O ASSINANTE não utilizará os Serviços em um ponto de conexão situado em endereço diverso do Endereço de Ativação e não transferirá o equipamento de comodato para outro endereço sem anuência prévia da Prestadora SCM.

5 - Caso o ASSINANTE, opte pela prestação de serviço em local que a PRESTADORA não tenha cobertura, o ASSINANTE poderá arcar com os custos excedentes da infraestrutura necessária para viabilizar a prestação de serviço de SCM, o qual a prestadora terá o prazo de 30 dias para apresentação de projeto de infraestrutura.

6 - A prestação do Serviço terá início, inclusive para fins de cobrança e faturamento, na data da ativação.

7 - Na hipótese de alteração do prazo para ativação dos Serviços, a Prestadora SCM comunicará ao ASSINANTE, por telefone ou por aplicativo de mensagens instantâneas, sobre a respectiva alteração e agendará, de comum acordo com o ASSINANTE, nova data e horário para instalação do equipamento e ativação dos Serviços no Endereço de Ativação.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

1 - Este Contrato constitui o acordo integral entre as Partes com relação aos assuntos previstos neste Contrato e substitui todos e quaisquer contratos ou acordos anteriores entre as Partes.

2 - O ASSINANTE não poderá ceder este Contrato ou qualquer de seus direitos e obrigações dele decorrentes.

3 - Este Contrato estabelece os direitos, deveres e obrigações entre as partes independentes e não cria qualquer relação de emprego, associação, joint venture, parceria ou qualquer outra relação formal de negócios.

4 - A tolerância, por qualquer das Partes, com qualquer descumprimento deste Contrato, bem como, a prática de quaisquer atos não previstos neste Contrato, será considerada mera liberalidade e não implicará renúncia a quaisquer direitos nem novação de quaisquer obrigações.

5 - O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos Serviços objeto do presente instrumento, bem como, dos equipamentos locados e/ou cedidos em regime de comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos Serviços distinta daquela inicialmente contratada.

9 - A violação de qualquer das cláusulas, será considerada utilização imprópria do Serviço e poderá ensejar, rescisão imediata do Contrato pela Prestadora SCM por culpa do ASSINANTE, em razão da prestação clandestina de serviço de telecomunicações perante a ANATEL; e o pagamento de indenização, por quaisquer perdas e danos, inclusive lucros cessantes ou outros tipos de danos previstos na legislação causados à Prestadora SCM.

10 - Caso a Prestadora SCM identifique indícios de que o Serviço está sendo utilizado em desconformidade com este contrato pelo ASSINANTE, a Prestadora SCM poderá realizar uma visita in loco, sem custos para o ASSINANTE, mediante comunicação prévia ao ASSINANTE, com 3 (três) dias de antecedência da data pretendida para a realização da vistoria, para verificar se o Serviço está sendo utilizado de acordo com os termos deste Contrato, sem prejuízo da suspensão imediata, conforme o caso, podendo o ASSINANTE em até 24 horas se manifestar sobre eventuais inconsistências. Se confirmada a utilização do Serviço em desconformidade com este Contrato, o ASSINANTE será previamente comunicado acerca do uso inapropriado do Serviço e das suas consequências.



## DO FORO

- 1 - Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis do Brasil.
- 2 - As Partes elegem o foro do domicílio do ASSINANTE como único competente para dirimir todas as questões oriundas deste Contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Data 10/08/2024.

Local de atendimento e cobertura.