

# Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia

## Ato de Autorização nº#filial\_ato\_anatel#

#filial\_razao#, inscrita no C.N.P.J. sob nº #filial\_cnpj#, com sede a #filial\_endereco# , 133 - #filial\_bairro# - #filial\_cidade# - #filial\_uf#, doravante designada simplesmente CONTRATADA e #cliente\_razao#, residente à #cliente\_endereco#, #cliente\_numero# - #cliente\_bairro# - #cliente\_cidade# - #cliente\_uf#, CNPJ/CPF #cliente\_CNPJ\_CPF#, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, celebram o presente contrato de prestação de serviços que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições: CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS

### 1 - Objeto:

1.1. São partes integrantes deste Contrato, independentes de transcrição, os seguintes Anexos: I Termo de Alterações do Serviço; II) outros documentos específicos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

1.2. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

Fatura de Prestação de Serviços - documento de cobrança do Serviço, também denominada "Fatura, Boleto e Carnê";  
Informação - O termo "informação" abrangerá toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

Central de atendimento ao CLIENTE através do telefone (11) 95161-6352 ou site [maystelecom.com.br](http://maystelecom.com.br)

LGT - Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472 de 1997;

Regulamento do SCM - regulamentação do serviço SCM aprovada pela Resolução ANATEL nº 272/2001;

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, com sede em Brasília -DF ,SAUS Quadra 6, Blocos C, E, F e H, Ala Norte- CEP: 70.070-940 e telefone: 133. LGT - Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472 de 1997;

Regulamento do SCM - regulamentação do serviço SCM aprovada pela Resolução ANATEL nº 272/2001;

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, com sede em Brasília -DF ,SAUS Quadra 6, Blocos C, E, F e H, Ala Norte- CEP: 70.070-940 e telefone: 133.

### 2 - Preço, Condições de Pagamento e de Reajuste:

O CLIENTE é o único responsável pelo pagamento da FATURA, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-la, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pelo PROVEDOR.

2.1. Os valores decorrentes da prestação do Serviço poderão ser reajustados todo mês de Janeiro, de acordo com a Tabela de Preços do PROVEDOR, pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato.

2.2. A FATURA discriminará o Serviço solicitado pelo CLIENTE, especificando: o valor de assinatura mensal do Serviço;

2.3. O CLIENTE poderá realizar o pagamento da Instalação via Cartão de Débito, Crédito ( Taxa da maquininha), dinheiro ou Pix.

### 3 - Inadimplência:

O não pagamento da FATURA até a data de vencimento acarretará:

3.1. A aplicação, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da FATURA, de: multa moratória de **4.5% e juros de 1% ao mês;**

3.2. A **suspensão** do Serviço, depois de transcorrido um período de **7 dias de atraso** no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento.

3.3. O **cancelamento** do Serviço e a consequente rescisão do Contrato depois de transcorrido período de **40 dias** de atraso no pagamento, sendo facultada ao PROVEDOR a **inclusão dos dados do CLIENTE** nos sistemas de proteção ao crédito (**SPC**);

3.4. Na hipótese de rescisão do Contrato por atraso no pagamento, a prestação do Serviço pelo PROVEDOR somente será restabelecida mediante a quitação dos débitos pendentes;

3.5. O não recebimento do CARNÊ até a data de vencimento **NÃO** isentará o CLIENTE da responsabilidade pelo pagamento, pois é possível ter acesso as faturas através da [CENTRAL DO CLIENTE](#) e/ou EMAIL, devendo comunicar o

fato à Central de Atendimento.

#### 4 - Obrigações e Direitos das Partes:

Além do disposto na legislação específica, e no Regulamento do SCM, quando aplicáveis, são obrigações e direitos das Partes:

##### 4.1. São obrigações do PROVEDOR:

- 4.2. Prestar os Serviços conforme especificado no Contrato e em seus Anexos, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do Serviço perante o Cliente.
- 4.3 Entregar o CARNÊ/FATURA via correio eletrônico, WhatsApp ou qualquer outro meio acordado entre as Partes, no endereço informado pelo CLIENTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) a 3 (três) dias do vencimento. Obs. A FATURA também estará disponível na "Central do Cliente" no site [maystelecom.com.br](http://maystelecom.com.br) ;
- 4.4 Prestar informações e esclarecimentos sobre o Serviço na Central de Atendimento de segunda a sexta das 9H as 21H e aos sábados, domingos e feriados, das 9H às 17H;
- 4.5 Conceder descontos por falhas ou interrupções do Serviço superiores a 6 horas, exceto se a falha ou interrupção ocorrer fora dos domínios do PROVEDOR, sendo essa ocorrida em questão de terceiros.

##### 4.2.1 São direitos do PROVEDOR:

- 4.2.2. Empregar, no Serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- 4.2.3. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;
- 4.2.4. Cobrar ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao CLIENTE, quando cabíveis.
- 4.2.5. **NÃO** prestar suporte a aparelhos paralelos que forneçam serviço de TV pirata (**IPTV**), desde que constatado que o problema não está no link de internet fornecido pelo PROVEDOR;
- 4.2.6. Cobrar taxa de R\$19,90 em caso de **visita improdutiva**.

##### 4.3.1 São obrigações do CLIENTE:

- 4.3.1. Efetuar o pagamento das FATURAS até a data do vencimento;
- 4.3.2. Comunicar ao PROVEDOR, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pelo PROVEDOR;
- 4.3.3. Somente conectar à rede do PROVEDOR equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- 4.3.4. Arcar com os custos de reparo ou mau uso provocado pelo CLIENTE.
- 4.3.5. Manter atualizados os seus dados cadastrais com o PROVEDOR, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;
- 4.3.6. Utilizar adequadamente o Serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo o PROVEDOR de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc). **Não remover o lacre do equipamento ótico (ONU). Sujeito a multa.**
- 4.3.7. Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada ao PROVEDOR. No caso R\$ 80,00, desde que haja disponibilidade no novo endereço;
- 4.3.8. **TODOS** os equipamentos fornecidos pelo PROVEDOR, estão em regime de **COMODATO**, ou seja, deve ser entregue na Central de Atendimento, localizada na Rua padre João da Cunha, 133 - CEP: 05569-050 - JD João XXIII.
- 4.3.9: Fica **PROIBIDO** a revenda de Link de internet. Caso aconteça, isso acarretará na rescisão do contrato.

##### 4.4. São direitos do CLIENTE:

- 4.4.1. Cancelamento ou interrupção do Serviço prestado. Sendo necessário quitar o débito, caso haja, antes do cancelamento.
- 4.4.2. A substituição do seu código de acesso (nome de usuário) se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 4.4.3 Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com o PROVEDOR, sendo reestabelecida a conexão após 1 dia útil.
- 4.4.4. O bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento.
- 4.4.5. A continuidade do Serviço pelo prazo contratual, salvo nas hipóteses de descumprimento contratual previstas neste Contrato e na legislação aplicável;
- 4.4.6. O recebimento do documento de cobrança (via física ou online) com discriminação dos valores cobrados;
- 4.4.7. Privacidade na utilização de seus dados pessoais pelo PROVEDOR.

4.5.8. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita do PROVEDOR ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé este contrato em até 30 (trinta) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas.

4.5.9. Nos planos GOLD E 360, os assinantes tem direito a 2 transferências gratuitas dentro do período de 12 meses, desde que não haja faturas pendentes.

## **5 - Suspensão e Cancelamento dos Serviços:**

5.1. O PROVEDOR poderá suspender o Serviço nos casos de:

(I) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo CLIENTE;

(II) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao CLIENTE;

(III) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.

5.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual prevista neste instrumento, o PROVEDOR poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo o PROVEDOR envidar seus melhores esforços para comunicar ao CLIENTE, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao CLIENTE em caso de cancelamento pelo PROVEDOR por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

## **6 - Descontos Compulsórios:**

O PROVEDOR concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções superiores a 6 horas no Serviço de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao CLIENTE, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 6 Horas.

6.1. O tempo de indisponibilidade do Serviço compreende o período entre o registro da reclamação no PROVEDOR até o restabelecimento do circuito em tráfego para o CLIENTE.

6.2. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência.

6.3. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

Interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do CLIENTE, pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o CLIENTE impedir o acesso do pessoal técnico do PROVEDOR às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos do PROVEDOR e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção. Ocorrendo caso fortuito ou de força maior (Operadora/Fornecedor e/ou Força da natureza).

## **7 - Produto**

O presente contrato tem como produto incluso no serviço prestado, o fornecimento de Link de Internet Via Fibra Óptica/UTP/Radio.

## **8. EQUIPAMENTOS EM COMODATO**

8.1 Obrigações do CONTRATANTE: Conservar o equipamento, é o responsável em caso de furto, devolver o equipamento no encerramento do contrato.

8.2 O não pagamento de qualquer parcela devida pela contratante á 45 dias dará a CONTRATADA o direito de retirar os equipamentos, independente de aviso prévio.

## **9 - Vigência:**

O presente Contrato tem vigência até janeiro de cada ano, com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos, salvo se houver manifestação por escrito ou falado em contrário por qualquer das Partes, até 60 (sessenta) dias antes do término do respectivo prazo de vigência.

## **10 - Taxa de Habilitação:**

Como forma de remunerar a implantação do serviço, o CLIENTE pagará ao PROVEDOR a quantia por ele mencionada ou ficará isento da taxa, se for o caso.

## **11 - Mensalidade**

O CLIENTE deverá efetuar o pagamento mensal do valor previsto de cada mês, sendo o pagamento sempre referente ao mês já utilizado (PÓS-PAGO), independente da efetiva utilização do serviço, ou seja, independente do número de horas utilizadas.

## **12 - Responsabilidade:**

Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula 6 acima, o PROVEDOR somente será responsável pelos danos diretos por ele comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pelo PROVEDOR excederá o valor total pago pelo Serviço num período de 12 (doze) meses.

11.1. O PROVEDOR não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O CLIENTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

11.2. O PROVEDOR não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do CLIENTE, sendo do CLIENTE a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

11.3. Caso o CLIENTE ou o PROVEDOR seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

11.4. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito ou qualquer outro meio de comunicação, da ocorrência do referido evento.

## **12 - Serviços de Internet:**

Na contratação de Serviço de internet, o CLIENTE se compromete a:

(I) observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;

(II) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;

(III) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço;

(IV) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus;

(V) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes do PROVEDOR ou de qualquer outra entidade ou organização;

(VI) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados do PROVEDOR ou de terceiros;

(VII) O CLIENTE deverá pagar uma taxa de R\$19,90 para serviços adicionais + R\$4,00 por metro de cabo (UTP).

(VIII) não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

(VIII) não hospedar spammers.

12.1. Em caso de reclamações recebidas de clientes, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao CLIENTE, será facultado ao PROVEDOR o direito de rescindir o presente Contrato, sendo aplicáveis ao CLIENTE as multas por rescisão antecipada previstas neste instrumento.

## **13 - Disposições Gerais:**

O CLIENTE poderá encontrar informações sobre o Serviço no portal eletrônico do PROVEDOR: [maystelecom.com.br](http://maystelecom.com.br) e na Central de Atendimento.

13.1. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento do PROVEDOR, por escrito.

#### 15 - Foro:

As Partes elegem o foro da capital do ESTADO DE SÃO PAULO como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja. E, por estarem assim justas e contratadas, assinam as Partes o presente Contrato, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, para que produza seus jurídicos e regulares efeitos.

#filial\_cidade#, #data\_extenso#

#assinatura\_cliente#

---

Contratante

#assinatura\_empresa#

---

Contratada