

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

DAS PARTES

ALPHA NOBILIS CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA., com sede na Rua Vergueiro nº 2045, conjunto 501, Vila Mariana - São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.593.006/0001-08, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia outorgada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), doravante denominada “**BRASTEL**”;

USUÁRIO, pessoa física ou jurídica, que aceita os termos e condições deste contrato, através de adesão ao Serviço, doravante denominado “**ASSINANTE**”.

Têm entre si justo e contratado o que segue:

1 OBJETO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- 1.1 O objeto deste Contrato é a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, que compreende na prestação de serviço de telecomunicações, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando a rede de telecomunicações da **BRASTEL** (doravante denominado “serviço” ou “serviços”), especialmente para transmissão de voz por meio do protocolo de internet, em forma de pacote de dados.
- 1.2 A adesão às condições do presente Contrato dar-se-á automaticamente, quando da realização ou recebimento da primeira chamada telefônica, ou por meio de adesão ao formulário da **BRASTEL**.
- 1.3 A licença de qualquer software usado pelo **ASSINANTE** em conjunto com os serviços não integra o objeto deste Contrato e, portanto, não fará parte dos serviços. Neste caso, a licença deverá ser concedida mediante a celebração de contratos em separado.
- 1.4 O **ASSINANTE** não concede à **BRASTEL** nenhuma exclusividade, reservando-se o direito de utilizar outro fornecedor para a prestação, total ou parcial, de serviço de telecomunicações, inclusive àquele objeto deste Contrato.
- 1.5 O serviço poderá compreender a disponibilização de equipamentos conforme necessidade e solicitação pelo **ASSINANTE** para a utilização dos serviços, mediante adesão às facilidades que a **BRASTEL** oferece para seus assinantes.
- 1.6 Os serviços de telecomunicações na modalidade “Serviço de Comunicação Multimídia”, serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito e/ou força maior.
- 1.7 Poderão ser agregados a este Contrato serviços adicionais, facilidades e comodidades inerentes à prestação do Serviço e colocados à disposição pela **BRASTEL**, mediante simples solicitação do **ASSINANTE** a qualquer tempo, com ou sem a cobrança de valores adicionais.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 1.8 Para a utilização dos Serviços o **ASSINANTE** deve dispor de conexão com Acesso Banda Larga, a ser prestado por operadora contratada pelo **ASSINANTE**, a seu exclusivo critério. A **BRASTEL** não se responsabiliza pela qualidade dos Serviços na hipótese da queda de conectividade ou oscilações por qualquer problema decorrente da conexão banda larga do **ASSINANTE**, ou mesmo na hipótese do **ASSINANTE** dispor de conexão com Acesso discado, em razão da baixa velocidade de tráfego de dados.

2 PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 2.1 Pelo uso do Serviço, o **ASSINANTE** pagará à **BRASTEL**, os valores dispostos na Tabela de Preços do Plano escolhido pelo **ASSINANTE**.
- 2.2 O não pagamento dos serviços prestados até a data do vencimento sujeitará o **ASSINANTE** ao pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir do dia seguinte ao do vencimento, calculado *pro rata die*, corrigidos monetariamente pelo Índice IGP-DI da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que venha a substituí-lo.
- 2.3 Após 5 (cinco) dias úteis de atraso no pagamento da fatura, será suspensa a prestação dos serviços objeto deste contrato.
- 2.4 A criação de novos tributos ou contribuições, alteração das alíquotas expressas nos Planos de Serviços ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de impostos serão refletidos de forma automática, majorando ou reduzindo, conforme o caso, o valor a ser faturado pelos serviços.
- 2.5 O pagamento se dará através de documento de cobrança a ser enviado no endereço da prestação de serviço, ou no endereço escolhido pelo **ASSINANTE**, ou ainda, no endereço eletrônico informado pelo **ASSINANTE**.
- 2.6 O **ASSINANTE** poderá questionar débitos contra ele lançados pela **BRASTEL**, pois o **ASSINANTE** acompanhará, de forma gratuita, o seu consumo do serviço prestado, no caso da modalidade pré-paga e, no momento da fatura, na modalidade pós-paga.
- 2.6.1 O **ASSINANTE** poderá questionar débitos contra ele lançados pela **BRASTEL**, por telefone, correspondência ou via internet;
- 2.6.2 Os valores contestados, reconhecidos como procedentes, serão restituídos ao **ASSINANTE** como crédito na próxima fatura, ou ainda, por outro meio indicado pelo **ASSINANTE**.
- 2.7 O não recebimento da fatura de prestação de serviços pelo **ASSINANTE**, seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não-pagamento, devendo, nessas hipóteses, o **ASSINANTE** entrar em contato imediato com a **BRASTEL**, para

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

verificação do valor devido e orientação sobre a efetivação do pagamento até a data de vencimento, sob pena de, não o fazendo, incorrer em todos os encargos moratórios.

- 2.8 O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo **ASSINANTE**.
- 2.9 Os valores decorrentes da prestação do Serviço poderão ser reajustados depois de decorridos 12 (doze) meses de vigência da Tabela de Preços, pelo IGP-DI da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que venha a substituí-lo.
- 2.10 No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato, as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

3 DIREITOS DA BRASTEL

- 3.1 Constituem direitos da **BRASTEL**, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:
 - 3.1.1 Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
 - 3.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

4 DEVERES DA BRASTEL

- 4.1 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a **BRASTEL** tem o dever de:
 - 4.1.1 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
 - 4.1.2 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
 - 4.1.3 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 **BRASTEL** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da **ANATEL** o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado.
 - 4.1.4 Não recusar o atendimento às pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação de 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.
 - 4.1.5 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. Nestes casos, deve-se observar as seguintes condições:

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 4.1.5.1 Quando efetuada a solicitação de manutenção ou conserto pelo **ASSINANTE** e as falhas não forem atribuíveis à **BRASTEL**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **BRASTEL**;
- 4.1.5.2 Às interrupções nos serviços, por causas atribuíveis à **BRASTEL**, serão concedidos tão e somente descontos aplicados ao valor mensal, conforme legislação pertinente, recebendo, o **ASSINANTE**, um crédito calculado de acordo com a seguinte fórmula:

VRD =	VMS	* N
	1440	

Onde:

VRD = Valor do desconto.

VMS = Valor mensal do serviço atribuído à **CONTRATANTE**.

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos.

- 4.1.5.3 Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **BRASTEL**;
- 4.1.5.4 A **BRASTEL** não será responsável por qualquer falha, interferência ou interrupção dos serviços ora contratados decorrentes de pane no sistema público de energia elétrica, paralisação dos serviços públicos, tempestades e em casos de força maior.
- 4.1.6 Tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos a sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- 4.1.7 Prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas a fruição dos serviços;
- 4.1.8 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e neste contrato, pertinentes a prestação do serviço e a operação da rede;
- 4.1.9 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- 4.1.10 Manter atualizados, junto a **ANATEL**, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;
- 4.1.11 Manter as condições subjetivas, aferidas pela **ANATEL**, durante todo o período de exploração do serviço.

5 DIREITOS DO ASSINANTE

- 5.1 São direitos do **ASSINANTE**, sem prejuízo dos demais direitos garantidos pela regulamentação vigente e por este instrumento:
- 5.1.1 De acesso ao serviço, mediante contratação junto à **BRASTEL**;
- 5.1.2 À liberdade de escolha da prestadora;
- 5.1.3 Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- 5.1.4 À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 5.1.5 À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 5.1.6 Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 5.1.7 Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- 5.1.8 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;
- 5.1.9 Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 5.1.10 Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **BRASTEL**;
- 5.1.11 De resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela **BRASTEL**;
- 5.1.12 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **BRASTEL**, junto a **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 5.1.13 À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 5.1.14 À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 5.1.15 A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 5.1.16 A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **BRASTEL**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 5.1.17 À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- 5.1.18 Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

6 DEVERES DO ASSINANTE

- 6.1 São deveres do **ASSINANTE**, sem prejuízo dos demais deveres estabelecidos pela regulamentação vigente e por este Instrumento:
 - 6.1.1 Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto à **BRASTEL**,
 - 6.1.2 Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna;
 - 6.1.3 A utilizar terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas normas e regulamentos aplicáveis;
 - 6.1.4 Não usar o serviço ora contratado indevidamente de forma a infringir qualquer contrato de licença de usuário relevante, ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do presente Contrato, assegurado o direito da **BRASTEL** de ser ressarcida pelas perdas e danos decorrentes do uso indevido, ilegal ou fraudulento. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:
 - 6.1.4.1 Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
 - 6.1.4.2 Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
 - 6.1.4.3 Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 6.1.5 Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações, preservando os bens da prestadora e aqueles voltados a utilização do público em geral;
- 6.1.6 Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições do regulamento cabível;
- 6.1.7 Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;
- 6.1.8 Somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

7 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

- 7.1 A **BRASTEL** manterá Central de Atendimento gratuito ao **ASSINANTE**, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 7.2 A Central de Atendimento da **BRASTEL** está apta para receber, processar e adotar as providências cabíveis às solicitações, comunicações e reclamações realizadas pelo **ASSINANTE**.
 - 7.2.1 Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações do **ASSINANTE** deverão ser realizadas diretamente à Central de Atendimento da **BRASTEL** por meio do **0800-770-33-44**, correio eletrônico dirigido ao e-mail comercial@brastel.com.br, ou ainda, correspondência dirigida à Rua Libero Badaró, 293 – 30º andar conjunto D – CEP 01009-907 – Centro – São Paulo.
- 7.3 O **ASSINANTE** poderá acompanhar o andamento de sua reclamação e/ou solicitação mediante telefonema à Central de Atendimento da **BRASTEL**, bastando, para tanto, informar o número de ordem da solicitação e/ou reclamação que lhe for indicado pela **BRASTEL**.

8 PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

- 8.1 São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pelo órgão regulador:
 - 8.1.1 Padrões de qualidade aceitáveis, considerando a utilização com base na Internet (serviços e equipamento) e o acesso em banda larga, ambos fora do controle da **BRASTEL**;
 - 8.1.2 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
 - 8.1.3 Divulgação de informações ao **ASSINANTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
 - 8.1.4 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do **ASSINANTE**;
 - 8.1.5 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;
 - 8.1.6 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

9 A VIGÊNCIA E A EXTINÇÃO

- 9.1 O presente contrato terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, prorrogáveis automaticamente por iguais períodos, caso não haja nenhuma das situações elencadas na cláusula 9.2.
- 9.2 O presente Contrato será extinto nas seguintes situações:
- 9.2.1 Devido à falta de pagamento pelo **ASSINANTE**, após 30 (trinta) dias, contados da data do vencimento da última fatura, podendo haver a inclusão do CPF/CNPJ do **ASSINANTE** nos Órgãos de Consulta Pública de Proteção ao Crédito nos termos da regulamentação e legislação em vigor;
- 9.2.2 Mediante denúncia por parte do **ASSINANTE**, desde que comunicada à **BRASTEL** com 30 (trinta) dias de antecedência da data a qual intenciona a cessação da prestação do Serviço;
- 9.2.3 em 90 (noventa) dias da divulgação da extinção do Plano de Serviço escolhido pelo **ASSINANTE**, sendo certo que nesta hipótese o **ASSINANTE** será migrado automaticamente para o Plano que vier a substituí-lo. O **ASSINANTE** está obrigado a efetuar o pagamento dos valores referentes ao Serviço prestado até a data da efetiva extinção do Plano.
- 9.3 Sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, a **BRASTEL** poderá rescindir o presente Contrato nos casos de utilização do Serviço pelo **ASSINANTE** de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **BRASTEL**. Durante a apuração desses fatos, a **BRASTEL** terá o direito de suspender a prestação do Serviço. Em qualquer hipótese, o **ASSINANTE** fica obrigado a pagar pelo Serviço prestado até a data da sua efetiva interrupção.
- 9.4 O término do Contrato não eximirá o **ASSINANTE** do pagamento das notas fiscais/faturas eventualmente pendentes de quitação, devidas em decorrência do Serviço prestado e não pago.

10 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 10.1 O **ASSINANTE** declara, neste ato, que possui pleno conhecimento do escopo da prestação do Serviço objetivado neste Contrato e no Plano escolhido pelo **ASSINANTE** e de todas as informações necessárias ao bom uso do mesmo.
- 10.2 O **ASSINANTE** declara também que possui pleno conhecimento de que, pela atual legislação, os códigos de acessos (números telefônicos) que advierem deste contrato não conferem ao ASSINANTE o direito à portabilidade.
- 10.3 A falta ou atraso, por qualquer das partes, na execução de qualquer direito oriundo do presente Contrato não implicará em renúncia ou novação, devendo ser interpretado como mera liberalidade, podendo o direito ser exercido a qualquer tempo, a não ser que as partes, de mútuo acordo, disponham expressamente o contrário.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 10.4 Se qualquer dispositivo deste Contrato for considerado, por um Juízo competente, contrário à lei, o referido dispositivo deverá ser aplicado na maior extensão permitida, permanecendo os demais dispositivos em pleno vigor e eficácia.
- 10.5 O **ASSINANTE** poderá consultar toda legislação da **ANATEL** no site da mesma, a saber www.anatel.gov.br e adquirir cópia integral da Resolução 272/01 na biblioteca da Anatel, no seguinte endereço eletrônico: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do>
- 10.6 O número do telefone da Agência Reguladora ANATEL é **133**.
- 10.7 O **ASSINANTE** desde já autoriza a **BRASTEL** a divulgar seu nome como fazendo parte de sua relação de clientes. O **ASSINANTE** poderá cancelar a qualquer tempo a autorização prevista nesta cláusula, mediante aviso prévio, por escrito à **BRASTEL**
- 10.8 O presente contrato se encontra disponível no site da **BRASTEL** e registrado no Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica sob o nº **1605778**.

11 SUCESSÃO E FORO

- 11.1 O presente Contrato obriga herdeiros e/ou sucessores, hoje e a qualquer tempo, sendo eleito o foro Central da Comarca São Paulo como o competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.