

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

DAS PARTES

ALPHA NOBILIS CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA., com sede na Praça Alpha Centauro, 54 cj. 212B- Alphaville- Santana de Parnaíba-SP, CEP 06541-075, 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, identificada no Formulário de Adesão ou outra forma indicada no site da **BRASTEL**, que figura como Anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste, 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 O Formulário de Adesão, quando não for solicitado através do site, será enviado pela **BRASTEL** ao **ASSINANTE** e necessitará ser por ele preenchido e devolvido à **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, 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 explicitado no Formulário de Adesão, escolhido 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 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.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 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**, no Formulário de Adesão.
- 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 infra-estrutura 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 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.
 - 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:
 - 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

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

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 infra-estruturas;
- 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 a uma prestadora;
- 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;
- 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;

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 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 prestadora;
- 5.1.11 De resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- 5.1.12 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, 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 prestadora, 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.
 - 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;

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 6.1.7 Providenciar local adequado e infra-estrutura 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.

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.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 9.2 O presente Contrato será extinto nas seguintes situações:
- 9.2.1 Após 30 (trinta) dias, contados da data do vencimento da última fatura, será rescindido o presente contrato, 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 números 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.
- 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.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 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 **ASSINANTE** poderá ligar para a Central de Atendimento da **ANATEL**, através do número 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 da Cidade de Barueri, sob o nº 543396.

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.