



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

CONTRATO SCM ATO Nº 3781, DE 10 DE JUNHO DE 2020

De um lado, pessoa física ou pessoa jurídica devidamente descrita no TERMO DE CONTRATAÇÃO, doravante denominada simplesmente "CONTRATANTE";

De outro lado, **TIX TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, localizada à Rua Nórdica, 51, Aracapé, CEP: 60.764-465, Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob o nº 17.375.017/0001-26, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante simplesmente denominada "CONTRATADA".

Resolvem as **PARTES**, de comum acordo, celebrar o presente CONTRATO, nos termos a seguir.

### TERMOS E DEFINIÇÕES

Observar-se-á os seguintes termos e definições, pretendendo uma melhor compreensão dos aspectos que envolvem a relação contratual estabelecida no presente contrato:

a) **ATIVACÃO**: momento em que o serviço é efetivamente instalado no local designado pela CONTRATANTE;

b) **TERMO DE CONTRATAÇÃO**: é o instrumento de compromisso escrito firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, no qual a CONTRATANTE será identificada pelos dados cadastrais, pelo plano de serviço escolhido, valor a pagar pelo serviço, taxa de instalação e demais valores cobrados pela CONTRATADA no ato da escolha do Plano de Serviço, data de vencimento e resumo das condições comerciais, constituindo, dessa forma, parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

c) **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**: é um 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, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço. (art. 3º do Anexo à Resolução 614/2013 da ANATEL).

d) **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** – É um Contrato que integra esse instrumento e o SCM, a fim de instituir benefício específico ao CONTRATANTE, em troca de fidelização por prazo determinado.

### 1 . CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente CONTRATO a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), caracterizado pela disponibilidade internet Banda Larga para a transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade.
- 1.2 As especificações do serviço objeto do contrato constarão no TERMO DE CONTRATAÇÃO tudo de acordo com a solicitação da CONTRATANTE, dentre as modalidades e planos disponibilizados pela CONTRATADA.
- 1.3 Em regra, o serviço será prestado através de rede própria da CONTRATADA e, excepcionalmente, poderá ser fornecido mediante rede de terceiro, visando a melhor prestação



do serviço, através do meio mais indicado.

- 1.4 Reserva-se à CONTRATADA o direito de, a qualquer tempo, proceder com a exclusão, modificação ou alteração dos planos de serviços, além da criação de novas modalidades de planos. Ficando, nestes casos, resguardados os direitos da CONTRATANTE, constantes nas normas regulatórias e legislações aplicáveis.

## 2 . CLÁUSULA SEGUNDA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 A relação entre CONTRATANTE e CONTRATADA será regida pelas cláusulas e condições descritas no presente Contrato, o qual a CONTRATANTE declara ter recebido cópia, via e-mail, e que concorda integralmente com os termos ora estabelecidos.
- 2.2 No caso de utilização do serviço, ou a ausência de manifestação objetiva pela cessação do serviço pelo prazo superior a 7 (sete) dias consecutivos, posterior a data de Instalação do serviço, implicará automaticamente na aceitação pela CONTRATANTE dos termos deste contrato.

## 3 . CLÁUSULA TERCEIRA – DA FIDELIZAÇÃO

- 3.1 No ato de contratação dos serviços, a critério das PARTES, poderá ser gerada uma fidelização, por meio de CONTRATO DE PERMANÊNCIA autônomo, mas vinculado ao presente instrumento, consistindo na oferta à CONTRATANTE da opção de concessão de benefícios temporários e condicionados, devidamente informados e especificados, em que prestará compromisso de prazo mínimo de contratação por 12 (doze) meses, em um mesmo endereço de instalação, contados da data de início do aproveitamento do benefício.
- 3.2 No caso de a CONTRATANTE desistir do CONTRATO DE PERMANÊNCIA (FIDELIZAÇÃO), ou der causa a rescisão deste contrato em período inferior ao prazo de permanência mínima estipulado no item 3.1 deste contrato, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente a 03 (três) vezes o valor da mensalidade do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), calculado de modo proporcional ao lapso temporal restante para o seu encerramento.
- 3.3 Serão considerados como desistência da opção de FIDELIZAÇÃO por parte do CONTRATANTE o eventual cancelamento ou mudança de plano, para outro inferior ao inicialmente contratado, importando na automática cobrança da multa prevista no Termo de Contratação.
- 3.4 Findo o prazo de FIDELIZAÇÃO, a critério da CONTRATADA, a fidelização poderá ser renovada, de comum acordo das partes. Caso não haja a renovação, não estará a CONTRATADA obrigada a conceder benefícios à CONTRATANTE, passando a ser cobrado o preço integral do pacote, vigente à época da contratação, devidamente corrigido na forma da lei e desse contrato.

## 4 . CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE



Além das demais obrigações previstas neste Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e na regulamentação vigente, constituem-se obrigações da CONTRATANTE:

- 4.1 Manter seus dados sempre atualizados perante a CONTRATADA;
- 4.2 Efetuar o pagamento dos valores especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO;
- 4.3 Somente conectar na rede da CONTRATADA, equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- 4.4 Permitir a visita dos técnicos da CONTRATADA ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como, em caso de suspeita de uso indevido do SCM;
- 4.5 Utilizar os serviços prestados pela CONTRATADA na forma estabelecida no presente CONTRATO e nos termos da lei, comprometendo-se, ainda, a: (I) não praticar, por si ou terceiros, atos que violem a lei, a moral, a ética e os bons costumes, ou que sejam lesivos, afetem ou prejudiquem direitos de terceiros, inclusive usuários da Internet, incluindo, mas não limitado a, leis de patente, direitos autorais e/ou propriedade intelectual; (II) não veicular, por si ou terceiros, com ou sem fins lucrativos, CONTEÚDO ilegal, imoral, racista, pornográfico, antiético e outros demais que atentem contra a moral, os bons costumes, a lei, aos direitos do cidadão;
- 4.6 Não transmitir pela rede, interna e/ou externa, qualquer programa ou aplicação de caráter ilegal, malicioso ou ameaçador, incluindo, mas não se limitando a "phishing", "vírus", "worm", "spam", ou qualquer outro de natureza similar que esteja em desacordo com a lei, aos bons costumes, a moral e a ética;
- 4.7 Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à CONTRATADA, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;
- 4.8 É de responsabilidade da CONTRATANTE quaisquer transações comerciais realizadas pela internet, por meio do acesso à rede, disponibilizada pela CONTRATADA;
- 4.9 É de responsabilidade da CONTRATANTE a manutenção de sua rede interna e dos equipamentos essenciais ao bom funcionamento da prestação do serviço;
- 4.10 Fica vedado à CONTRATANTE dispor dos meios de transmissão colocados à sua disposição. Utilizando o somente para fins a que está destinado, e no endereço indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedada a sua cessão a terceiros, a qualquer título, ressalvados os casos de autorização expressa e por escrito, da CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, sem exclusão das responsabilidades civis e penais decorrentes do descumprimento desta cláusula;
- 4.11 É de responsabilidade da CONTRATANTE qualquer encargo resultante do uso impróprio dos serviços contratados, direta ou indiretamente, bem como encarregar-se dos cuidados necessários a impedir a utilização indevida dos serviços por terceiros;
- 4.12 Comunicar à CONTRATADA, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela CONTRATADA;
- 4.13 São de responsabilidade da CONTRATANTE as despesas decorrentes das Visitas Técnicas Improdutivas, caracterizadas quando: I. o acesso ao local de reparo/conserto seja inviável; II. Ausente a CONTRATANTE no local e dia designado para a visita; e III. Se a necessidade de



reparo/conserto for decorrente de mau uso dos serviços ou equipamentos. O valor da visita técnica improdutiva será de acordo com a tabela de valores vigente à época.

- 4.14 Zelar e guardar adequadamente o equipamento que lhe é disponibilizado pela CONTRATADA, em regime de ALUGUEL.

## 5 . CLÁUSULA QUINTA- DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das demais obrigações previstas neste Contrato e na regulamentação vigente, constituem-se obrigações da CONTRATADA:

- 5.1 Manter os serviços contratados disponíveis 14 x 7 x 365 (quatorze horas, sete dias da semana e trezentos e sessenta e cinco dias do ano), garantindo os parâmetros técnicos, de desempenho e qualidade especificados neste Instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, exceto por fatos ocorridos de caso fortuito ou de força maior como catástrofes, falhas prolongadas no fornecimento de energia elétrica ou indisponibilidade das principais redes de comunicação nacionais e internacionais. Fatos esses que não serão motivo para rescisão contratual, nem da suspensão do pagamento referente ao período em que o sinal estiver indisponível;
- 5.2 Será considerado também como caso fortuito ou ocorrência imprevista, a possibilidade de queima parcial ou total e/ou curto circuito no equipamento, hardware, produto e/ou soluções no caso de oscilação de energia elétrica e de tal magnitude que mesmo estando o equipamento, hardware, produto e/ou soluções ligados a um ou vários filtro de linha, e/ou condicionador (es), e/ou estabilizador(es) de voltagem e/ou equipamento(s) similar (res) com capacidade adequada para permitir o normal funcionamento do equipamento, produto, licença, hardware, software, serviços e/ou soluções não tenha(m) o(s) mesmo(s) sido suficiente(s) e/ou não tenha(m) tido capacidade para evitar(em) a ocorrência do sinistro;
- 5.3 A CONTRATADA não se responsabilizará pela diferença de velocidade decorrente de fatores externos, a exemplo do destino na Internet, sites acessados, a quantidade de pessoas conectadas em um mesmo momento à rede disponibilizada ao CONTRATANTE, entre outros.
- 5.4 A CONTRATADA não se responsabilizará por qualquer contaminação por vírus ou invasão do equipamento da CONTRATANTE, que assume inteira responsabilidade pela segurança de seus equipamentos (hardware) e seus programas (software);
- 5.5 Disponibilizar à CONTRATANTE meios de comunicação efetivos, para atendimento às solicitações e reclamações da mesma em relação ao serviço disponibilizado pela CONTRATADA, livres de ônus, pela central de atendimento nos telefones: (85) 2181-6399 / 0800 9709717, pelo e-mail: [suporte@tixtelecom.com.br](mailto:suporte@tixtelecom.com.br) ou pelo site <http://www.tixtelecom.com.br/>.
- 5.6 Garantir, em casos de solicitações de visitas técnicas, visando reparo/conserto de serviços fornecidos pela CONTRATADA, o reparo/conserto deverá ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas, contados da solicitação da CONTRATANTE, sendo possível a alteração do prazo a critério da mesma.
- 5.7 A CONTRATADA se compromete a realizar a instalação dos serviços conforme o prazo estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo possível a alteração do prazo a critério da mesma;

