Contrato SCM

Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)

Modelo público para consulta. Os campos entre colchetes são preenchidos na contratação individual. Este documento não contém dados de clientes nem registros de assinatura.

Resumo dos serviços contratados (Termo de Adesão)

Número do contrato	[DEFINIDO NA CONTRATAÇÃO]
Plano contratado	[PLANO CONTRATADO]
Produto do contrato	[SERVIÇO CONTRATADO]
Valor mensal	[VALOR DA MENSALIDADE]
Vencimento	[DIA DE VENCIMENTO]
Taxa de não devolução de equipamentos	R$ 400,00
Serviços adicionais	[SE APLICÁVEIS]
Equipamentos em comodato	Roteador, ONU ou ONT, cabos e acessórios.

Partes contratantes

CONTRATADA: EVOTTEL TELECOM LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 48.397.190/0001-59, com sede localizada na RUA FREDERICO ALLGAYER, 205, Bairro: FEITORIA, Cidade: SÃO LEOPOLDO - RS, doravante denominada simplesmente CONTRATADA.

CONTRATANTE: [NOME OU RAZÃO SOCIAL DO CONTRATANTE], inscrito(a) no CPF/CNPJ sob o nº [CPF OU CNPJ], residente ou sediado(a) em [ENDEREÇO COMPLETO, NÚMERO, COMPLEMENTO, BAIRRO, CIDADE, UF E CEP], doravante denominado(a) simplesmente CONTRATANTE.

As partes acima identificadas celebram o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas e condições dispostas a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – acesso à internet –, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, por meio de rede de fibra óptica, wireless (via rádio), cabo LAN ou outra tecnologia disponível.

1.2. O serviço será habilitado conforme as especificações do plano escolhido pelo CONTRATANTE no momento da contratação, ficando a efetiva prestação condicionada à viabilidade técnica de instalação no endereço indicado e ao atendimento dos requisitos mínimos de configuração nos equipamentos do CONTRATANTE.

1.3. O CONTRATANTE declara estar ciente de que a qualidade, a estabilidade e o desempenho do sinal dependem diretamente da compatibilidade técnica de seus dispositivos internos.

1.4. Caso os requisitos mínimos de hardware e software não sejam observados pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará isenta de garantir os padrões de performance, velocidade e disponibilidade contratados.

1.5. É facultado ao CONTRATANTE requerer, a qualquer tempo, a alteração de seu plano de serviço, desde que esteja adimplente com suas obrigações financeiras. A alteração estará sujeita à tabela de preços vigentes na época do pedido e, caso ocorra durante o período de fidelidade contratual, deverão ser observadas as regras específicas de permanência mínima.

1.6. A CONTRATADA poderá alterar ou descontinuar planos de serviço, facilidades ou serviços adicionais, mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, permitindo que este opte por outro plano disponível. Na ausência de manifestação do CONTRATANTE dentro do prazo, a CONTRATADA fica autorizada a migrá-lo para um plano similar.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DISPONIBILIDADE E DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A ativação dos serviços ocorrerá após a validação cadastral, assinatura deste instrumento e o pagamento das taxas de instalação/habilitação, quando aplicáveis. O CONTRATANTE obriga-se a utilizar os serviços em estrita observância às normas legais.

2.2. Constatada a impossibilidade técnica para a instalação do cabeamento ou dos equipamentos no imóvel, ou em caso de negativa de autorização por parte de proprietários, síndicos ou condomínios, a CONTRATADA comunicará o fato ao CONTRATANTE, ficando o contrato extinto sem ônus para ambas as partes.

2.3. Persistindo o interesse do CONTRATANTE e havendo viabilidade técnica condicionada a obras de infraestrutura civil interna no imóvel, estas correrão exclusivamente por conta, responsabilidade e ônus do CONTRATANTE.

2.4. O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvadas as interrupções motivadas por manutenções técnicas programadas (com aviso prévio), falhas no fornecimento de energia elétrica pública, rompimento de cabos por terceiros, caso fortuito ou força maior.

2.5. Eventuais interrupções do serviço darão ao CONTRATANTE o direito ao abatimento proporcional do valor da mensalidade, correspondente ao período exato da paralisação, nos termos da legislação vigente.

2.6. A velocidade contratada refere-se à taxa nominal máxima de transferência de dados, podendo sofrer variações decorrentes do tráfego na rede mundial, limitações estruturais de servidores de terceiros, conexões via redes sem fio (Wi-Fi) ou características técnicas dos dispositivos de propriedade do CONTRATANTE.

2.7. A capacidade de transmissão ofertada compreende a taxa bruta de dados, incluindo os protocolos de comunicação e controle necessários para o tráfego de pacotes (como Ethernet, TCP/IP, entre outros).

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CREDENCIAIS DE ACESSO (LOGIN E SENHA)

3.1. O CONTRATANTE receberá credenciais de acesso (login e senha) exclusivas e privativas para a utilização dos serviços e gerenciamento de sua conta, sendo-lhe recomendado alterar a senha inicial no primeiro acesso.

3.2. As credenciais de acesso são estritamente pessoais e intransferíveis, cabendo ao CONTRATANTE a guarda confidencial e o uso seguro de tais dados.

3.3. O CONTRATANTE assume total e exclusiva responsabilidade civil e criminal por quaisquer danos, acessos ou atos praticados mediante a utilização de seu login e senha, sejam eles realizados por si ou por terceiros.

3.4. Não serão permitidas conexões simultâneas que utilizem as mesmas credenciais de acesso em instalações geográficas ou circuitos lógicos distintos daqueles originalmente contratados.

CLÁUSULA QUARTA - DA INSTALAÇÃO, VIGÊNCIA E MULTA POR FIDELIDADE

4.1. A taxa de instalação e ativação do serviço possui o valor estipulado na política comercial vigente, fixada neste ato em R$ 200,00 (duzentos reais), podendo ser objeto de descontos ou isenções mediante contrapartida de permanência mínima.

4.2. O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado, passando a vigorar a partir da data de ativação e efetiva prestação do serviço.

4.3. Em virtude da concessão de benefícios econômicos e descontos comerciais (tais como isenção de taxa de instalação, fornecimento de equipamentos ou descontos nas primeiras mensalidades), o CONTRATANTE poderá vincular-se a um Prazo de Permanência Mínima (Fidelidade) de 12 (doze) meses, conforme expressamente pactuado no Termo de Adesão.

4.4. O CONTRATANTE declara ter plena ciência de que lhe foi ofertada a opção de contratação sem benefícios, hipótese em que pagaria o valor integral da instalação e as tarifas padrão, sem qualquer obrigatoriedade de permanência mínima.

4.5. Caso o CONTRATANTE solicite a rescisão antecipada do contrato, ou dê causa à sua extinção por inadimplemento ou infração contratual antes do término do período de 12 (doze) meses de fidelidade,

ficará obrigado ao pagamento de multa rescisória compensatória, calculada de forma estritamente proporcional ao tempo restante do compromisso, com base na seguinte escala regressiva:

Cancelamento no Mês 01: R$ 400,00

Cancelamento no Mês 02: R$ 390,00

Cancelamento no Mês 03: R$ 350,00

Cancelamento no Mês 04: R$ 310,00

Cancelamento no Mês 05: R$ 270,00

Cancelamento no Mês 06: R$ 230,00

Cancelamento no Mês 07: R$ 190,00

Cancelamento no Mês 08: R$ 150,00

Cancelamento no Mês 09: R$ 110,00

Cancelamento no Mês 10: R$ 70,00

Cancelamento no Mês 11: R$ 50,00

Cancelamento no Mês 12: R$ 30,00

4.6. Durante o prazo de permanência mínima, aplicar-se-ão as seguintes regras para alterações contratuais:

4.6.1. Migrações para planos de valor financeiro igual ou superior ao contratado originalmente não geram a aplicação de multa, mantendo-se o prazo remanescente da fidelidade original.

4.6.2. Solicitações de migração para planos de menor valor (downgrade) ou pedidos de alteração de endereço para localidades onde a CONTRATADA não possua viabilidade técnica de atendimento caracterizarão quebra antecipada de contrato, ensejando a cobrança da multa proporcional prevista no item 4.5.

4.6.3. Caso o CONTRATANTE solicite a suspensão temporária do serviço, a contagem do Prazo de Permanência Mínima ficará suspensa pelo mesmo período, retomando o seu curso normal no dia em que o serviço for reativado.

4.7. O CONTRATANTE ficará totalmente isento da multa rescisória se a rescisão antecipada decorrer de descumprimento de obrigação legal ou contratual devidamente comprovada por parte da CONTRATADA.

4.8. A transferência de titularidade deste contrato fica condicionada à prévia anuência da CONTRATADA, avaliação cadastral do novo titular e à assunção formal, por este, de todas as obrigações contratuais pendentes, inclusive do prazo de fidelidade remanescente.

CLÁUSULA QUINTA – DO FATURAMENTO, PAGAMENTO E REAJUSTE

5.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores referentes às mensalidades do plano contratado, taxas de instalação e eventuais serviços adicionais voluntariamente subscritos, conforme a política comercial vigente no ato da contratação.

5.2. O faturamento e a cobrança dos serviços terão início estritamente a partir da data da efetiva instalação e ativação do sinal da internet.

5.3. O pagamento deverá ser efetuado mensalmente, impreterivelmente até a data de vencimento escolhida pelo CONTRATANTE, por meio das modalidades de cobrança disponibilizadas pela CONTRATADA (boleto bancário, débito em conta ou cartão de crédito), já inclusos todos os tributos incidentes.

5.4. O atraso no pagamento de qualquer obrigação financeira ensejará a aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito principal, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" desde o dia do vencimento até a data do efetivo pagamento, além de atualização monetária.

5.5. Em caso de inadimplemento, o CONTRATANTE estará sujeito às seguintes medidas e sanções progressivas, independentemente de notificação prévia:

I - Redução da velocidade de navegação (suspensão parcial) imediatamente após a data de vencimento da fatura;

II - Suspensão total da prestação dos serviços após 10 (dez) dias de atraso no pagamento;

III - Rescisão definitiva do contrato após 60 (sessenta) dias de inadimplência, ocasião em que a CONTRATADA promoverá a inclusão dos dados do CONTRATANTE e dos respectivos débitos nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa e afins), além da cobrança da multa de fidelidade, se houver período remanescente.

5.6. Os valores das mensalidades serão reajustados anualmente, ou no menor prazo permitido pela legislação em vigor, com base na variação acumulada do índice IGP-M (FGV), ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo legalmente, restando vedada a aplicação de deflação ou índices negativos.

5.7. Os preços contratados poderão ser revisados a qualquer tempo para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato na hipótese de criação, majoração ou modificação do regime de tributos incidentes sobre os serviços de telecomunicações.

CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS, DEVERES E FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. O CONTRATANTE expressamente reconhece que a CONTRATADA atua exclusivamente como provedora de infraestrutura de transporte de dados, sendo inteiramente isenta de qualquer responsabilidade pelo conteúdo gerado, trafegado, visualizado, baixado ou armazenado pelo usuário na rede local ou internet.

6.2. A CONTRATADA não responderá por prejuízos patrimoniais, morais ou lucros cessantes decorrentes do uso da internet pelo CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando a: infecções por vírus, invasões de sistemas, clonagem de cartões de crédito, vazamento de senhas bancárias, golpes virtuais ou não entrega de produtos adquiridos em plataformas de comércio eletrônico.

6.3. O CONTRATANTE é o único responsável pela segurança digital de seus dispositivos, devendo implementar ferramentas adequadas de antivírus, firewall e sistemas de backup.

6.4. O CONTRATANTE obriga-se a utilizar os serviços em estrita conformidade com a legislação civil e penal brasileira, respeitando direitos de propriedade intelectual, patentes, marcas e direitos autorais de softwares e conteúdos acessados.

6.5. É expressamente vedado ao CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual imediata e aplicação das penalidades legais e contratuais cabíveis:

I - Praticar atos que ocultem ou disfarcem a identidade do usuário para fins ilícitos ou para fraudar sistemas de auditoria e segurança;

II - Tentar obter acesso não autorizado a servidores, redes, computadores ou contas de terceiros (hacking ou cracking);

III - Realizar ataques de negação de serviço (DoS/DDoS), provocar congestionamentos intencionais de redes ou sobrecarregar servidores da CONTRATADA ou de terceiros;

IV - Propagar vírus, cavalos de troia, malwares ou quaisquer códigos maliciosos direcionados a causar danos;

V - Praticar o envio em massa de mensagens eletrônicas não solicitadas (SPAM);

VI - Utilizar a conexão para a prática de quaisquer crimes, de forma especial e prioritária crimes contra crianças e adolescentes, nos termos do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

CLÁUSULA SÉTIMA - DA PROTEÇÃO, SEGURANÇA E INTEGRIDADE DOS COLABORADORES

(Cláusula de Proteção e Mitigação de Risco Trabalhista)

7.1. O CONTRATANTE obriga-se a manter um ambiente seguro, salubre e respeitoso para a execução de quaisquer intervenções técnicas (instalação, manutenção ou retirada de equipamentos) a serem realizadas pelos colaboradores ou prestadores de serviços terceirizados da CONTRATADA no imóvel de atendimento.

7.2. É estritamente proibido ao CONTRATANTE, seus familiares, prepostos ou empregados, dispensar tratamento inadequado, hostil, desrespeitoso ou degradante aos profissionais da CONTRATADA, bem como proferir injúrias, calúnias, difamações, desacatos, palavras de baixo calão, proferir ameaças ou praticar qualquer ato de violência física ou psicológica.

7.3. O CONTRATANTE assume a obrigação de prender, isolar e garantir a total restrição de animais domésticos (notadamente cães de qualquer porte) antes da entrada dos técnicos da CONTRATADA no imóvel, respondendo civil e criminalmente por eventuais ataques, mordeduras ou acidentes sofridos pelos colaboradores.

7.4. Os técnicos da CONTRATADA possuem autorização expressa da empresa para RECUSAR A ENTRADA ou RETIRAR-SE IMEDIATAMENTE do imóvel do CONTRATANTE caso constatem:

I - Falta de segurança estrutural que coloque em risco sua integridade física (ausência de EPIs aplicáveis ao local, fiação exposta, risco de desabamento, etc.);

II - Ambiente sob iminente ameaça, hostilidade, assédio de qualquer natureza ou tratamento desrespeitoso;

III - Presença de animais soltos com potencial agressivo ou falta de colaboração dos moradores para contê-los.

7.5. A recusa ou retirada do técnico fundamentada nas hipóteses deste artigo não configurará falha na prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, ficando esta isenta de qualquer penalidade, aplicação de descontos por indisponibilidade ou descumprimento de SLA (prazo de atendimento).

7.6. O descumprimento de qualquer disposição desta cláusula ensejará a rescisão imediata do contrato por culpa exclusiva do CONTRATANTE, com aplicação da multa de fidelidade integral (se houver), sem prejuízo do direcionamento do caso às autoridades policiais e da responsabilização por perdas e danos e danos morais causados à empresa e aos trabalhadores envolvidos.

CLÁUSULA OITAVA - DOS EQUIPAMENTOS EM REGIME DE COMODATO

8.1. Para a viabilização do acesso à internet, a CONTRATADA poderá ceder ao CONTRATANTE, em regime de COMODATO (empréstimo gratuito), equipamentos de sua propriedade (tais como roteador, ONU, ONT, cabos e acessórios), os quais permanecerão sob a posse do CONTRATANTE na qualidade de fiel depositário.

8.2. O CONTRATANTE obriga-se a zelar pela guarda, conservação e integridade dos equipamentos como se seus fossem, respondendo diretamente por quaisquer danos resultantes de mau uso, imperícia, negligência, quedas, oscilações elétricas residenciais causadas por ausência de proteção, bem como por perda, extravio, furto ou roubo dos referidos bens.

8.3. É expressamente vedado ao CONTRATANTE emprestar, sublocar, alienar, doar, ceder a terceiros ou remover os equipamentos do endereço de instalação original sem a prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATADA.

8.4. Fica vedada qualquer intervenção técnica, abertura de lacres, tentativas de reparo ou modificação interna dos equipamentos por pessoas não autorizadas expressamente pela CONTRATADA.

8.5. Extinto o presente contrato, por qualquer motivo, o CONTRATANTE deverá restituir a totalidade dos equipamentos à CONTRATADA em perfeitas condições de funcionamento e conservação (salvo o desgaste natural pelo uso), permitindo o acesso dos técnicos mediante visita previamente agendada.

8.6. Caso a devolução não seja viabilizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do encerramento dos serviços, por ausência do CONTRATANTE nas datas agendadas, recusa formal ou extravio do bem, a CONTRATADA emitirá documento de cobrança no valor estipulado no Termo de Adesão (R$ 400,00), ficando autorizada a executar a cobrança judicial ou extrajudicial do referido montante.

8.7. Constatada a necessidade de deslocamento técnico decorrente de solicitações infundadas, problemas gerados por mau uso do serviço ou configuração inadequada realizada pelo próprio usuário nos equipamentos em comodato, a CONTRATADA cobrará uma Taxa de Visita Técnica, conforme valores fixados em sua tabela comercial vigente à época.

CLÁUSULA NONA - DA EXTINÇÃO E DA RESCISÃO CONTRATUAL

9.1. O presente instrumento poderá ser rescindido de pleno direito, sem ônus adicionais para a CONTRATADA, nas seguintes hipóteses:

a) Constatação de inviabilidade técnica superveniente ou ausência de condições de segurança estrutural que impeçam a manutenção do serviço no endereço do CONTRATANTE;

b) Utilização fraudulenta ou ilegal do serviço, adulteração de equipamentos de rede ou compartilhamento/comercialização indevida do sinal de internet com terceiros (prática clandestina de telecomunicações).

9.2. A CONTRATADA reserva-se o direito de rescindir justificadamente o presente contrato, mediante notificação, quando configurada:

a) A inadimplência financeira do CONTRATANTE, observados os prazos e trâmites de suspensão previstos na Cláusula Quinta deste instrumento;

b) Prática reiterada de comportamentos graves, abusivos ou inadequados contra colaboradores da CONTRATADA (atendimento telefônico ou presencial), incluindo ofensas, ameaças de agressão ou solicitações infundadas e repetitivas de visitas técnicas após laudo de normalidade emitido pela engenharia de rede;

c) Atentado comprovado contra a integridade física, assédio moral ou ameaça direcionada aos técnicos da CONTRATADA no exercício de suas funções.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

10.1. Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), a CONTRATADA informa que realiza o tratamento de dados pessoais do CONTRATANTE estritamente para as finalidades de execução deste contrato, cumprimento de obrigações legais/regulatórias e proteção ao crédito.

10.2. Os dados coletados compreendem: dados cadastrais (nome, CPF, RG, e-mail, telefone, endereço, data de nascimento), dados de faturamento (dados bancários ou cartões de crédito), dados de tráfego bruto (registros de conexão, data, hora e IPs para fins de cumprimento do Marco Civil da Internet) e gravações de chamadas de voz efetuadas ao canal de atendimento para controle de qualidade.

10.3. Os registros de conexão à internet serão armazenados sob estrito sigilo pelo prazo legal de 1 (um) ano, nos termos do artigo 13 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), sendo disponibilizados apenas mediante ordem judicial. Os dados cadastrais e de faturamento serão mantidos por até 5 (cinco) anos após o término do contrato para cumprimento de obrigações fiscais e regulatórias.

10.4. A CONTRATADA compartilha dados pessoais com órgãos públicos, agências reguladoras (ANATEL) e autoridades administrativas/policiais apenas em estrito cumprimento de dever legal ou requisição judicial válida. O compartilhamento com empresas de proteção ao crédito e prevenção a fraudes é legítimo e restrito ao histórico de adimplência.

10.5. A CONTRATADA declara que não realiza o tratamento de dados pessoais sensíveis (origem racial, convicção religiosa, dados de saúde, opinião política, etc.) no âmbito deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DO FORO

11.1. O presente contrato obriga as partes e seus herdeiros ou sucessores legais ao cumprimento fiel e integral de todas as obrigações aqui estipuladas.

11.2. A tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento de cláusulas contratuais não constituirá novação, renúncia ou alteração dos termos deste instrumento, podendo os direitos serem exercidos a qualquer momento.

11.3. Se qualquer disposição deste contrato for declarada nula ou inexequível por decisão judicial, as demais cláusulas permanecerão válidas e em pleno vigor.

11.4. O CONTRATANTE declara expressamente que leu, compreendeu e concorda com todos os termos, cláusulas e condições deste instrumento e do Termo de Adesão.

11.5. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da interpretação ou execução deste contrato, as partes elegem, com expressa renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja, o Foro da Comarca de São Leopoldo, Estado do Rio Grande do Sul.

São Leopoldo/RS, [DATA DA CONTRATAÇÃO].

_____

[NOME OU RAZÃO SOCIAL DO CONTRATANTE]

CONTRATANTE

_____

EVOTTEL TELECOM LTDA

CONTRATADA