

## CONTRATO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

### I – SUJEITOS DO CONTRATO

- *Partes*

ÁVATO TECNOLOGIA LTDA pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n. 07.756.651/0001-55, com sede na Rua Doutor Bozano, 1293 – 3º Andar Centro – Santa Maria/RS, no Município de Santa Maria, Estado do Rio Grande do Sul, CEP 97015-004, representada na forma dos atos constitutivos, a seguir denominada simplesmente PRESTADORA; e a pessoa natural ou jurídica aderente ao Plano de Serviço contratado, neste instrumento simplesmente denominado de ASSINANTE;

Em conjunto, Prestadora e Assinante denominadas “Partes” e, isoladamente, “Parte”, dão forma regular e estável ao presente Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia (“Contrato”), mediante adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável.

### II – DEFINIÇÕES

- *Para Interpretação e Integração Contratual.*
  - a) **Assinante:** pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM;
  - b) **Benefício Especial:** trata-se do instrumento que comporta condições especiais de fruição do SCM, mediante contratação por tempo determinado (FIDELIDADE).
  - c) **Central de Atendimento:** órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
  - d) **Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações:** prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela mesma empresa ou por meio de parceria entre prestadoras;
  - e) **Plano de Serviço:** descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
  - f) **Prestadora:** É a ÁVATO TECNOLOGIAL LTDA, pessoa jurídica devidamente autorizada a prestar o SCM;
  - g) **Prestadora de Pequeno Porte:** Prestadora de SCM com até cinquenta mil Acessos em Serviço;
  - h) **Registro de Conexão:** conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, entre outras que permitam identificar o terminal de acesso utilizado;
  - i) **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM ou Serviço):** 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, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.
  - j) **Serviço de Valor Adicionado (SVA):** atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;
  - k) **Velocidade:** capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica, que pode sofrer degradação por motivos alheios à vontade das Partes.

### III – CLÁUSULAS CONTRATUAIS

- *Objeto e Obrigações das Partes.*

- 1. OBJETO:** Constituem objeto deste instrumento a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, detalhada no ANEXO I – TERMO DE ACEITE – referente ao serviço contratado, adiante simplesmente denominado Serviço, suporte e assistência técnica.
  - 1.1. Integram este Contrato, para todos os fins de direito, o Plano de Serviço escolhido pelo cliente, melhor descrito no ANEXO I – TERMO DE ACEITE.
- 2. DIREITOS DO ASSINANTE:** Constituem direitos do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
  - 2.1. acesso ao SCM, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições do Plano de Serviço;
  - 2.2. à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
  - 2.3. ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
  - 2.4. à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as regras dos Benefícios Especiais, com prazo de permanência (FIDELIDADE);
  - 2.5. ao prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
  - 2.6. ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
  - 2.7. à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;
  - 2.8. ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa e proteção do consumidor;
  - 2.9. à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
  - 2.10. ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,
  - 2.11. ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas à Central de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.
- 3. DEVERES DO ASSINANTE:** Constituem deveres do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
  - 3.1. utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações, sob pena de rescisão do Contrato e indenização à contratada, por perdas e danos, se houver;
  - 3.2. preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
  - 3.3. efetuar o pagamento, em favor da contratada, referente à prestação do Serviço;
  - 3.4. providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
  - 3.5. somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
  - 3.6. levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,
  - 3.7. indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
- 4. DIREITOS DA PRESTADORA:** Constituem direitos da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
  - 4.1. empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,
  - 4.2. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 5. DEVERES DA PRESTADORA:** Constituem deveres da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
  - 5.1. manter uma Central de Atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, das 08:00 às 20:00 hs, nos dias úteis.
  - 5.2. descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, em caso de interrupção ou degradação da qualidade do Serviço que não sejam imputadas a fatos de terceiros;
  - 5.3. comunicar aos Assinantes, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, com o respectivo abatimento no preço da assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;
  - 5.4. efetuar o referido desconto no próximo documento de cobrança à ser emitido;

- 5.5. enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado, mediante solicitação;
  - 5.6. tornar disponível ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratados, quando houver;
  - 5.7. prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
  - 5.8. observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante;
  - 5.9. zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.
  - 5.10. tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.
  - 5.11. manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.
- 6. AUTORIZAÇÕES:** Por meio deste Contrato, o Assinante autoriza a Prestadora às práticas que seguem, cuja autorização pode ser cancelada a qualquer tempo, mediante comunicação à Prestadora junto a Central de Atendimento.
- 6.1. Enviar material publicitário, inclusive por meio de e-mail marketing, contendo informações de seus produtos e/ou serviços, bem como de seus parceiros.
  - 6.2. A divulgar o seu nome na condição de cliente.
- 7. BENEFÍCIOS:** A Prestadora, a seu exclusivo critério, ofertará benefícios ao Assinante, tais como, condições diferenciadas de fruição do Serviço, vinculadas a tempo determinado de contratação (FIDELIDADE) e, por outro lado, estabelecerá penalidades em caso de rescisão contratual antecipada.
- 8. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE:** O Assinante deverá pagar à Prestadora o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam no ANEXO I – TERMO DE ACEITE.
- 8.1. Até a data do vencimento da fatura, o Assinante poderá contestar motivadamente o valor cobrado, por meio de contato com a Central de Atendimento, para fins de protocolo e processamento.
  - 8.2. A contestação será avaliada e respondida ao Assinante e, caso seja improcedente, a cobrança constituir-se-á em dívida líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial ou extrajudicial.
  - 8.3. O preço do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em Lei, pela variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo.
  - 8.4. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Prestadora.
  - 8.5. A PRESTADORA, face ao inadimplemento de uma ou mais faturas mensais, independente de aviso ou interpelação judicial, cobrará do ASSINANTE o valor do débito acrescido das seguintes sanções:
    - a) Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do saldo devido, uma única vez, no dia seguinte ao do vencimento;
    - b) Pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês pro rata die, devidos do dia seguinte ao vencimento até a data efetiva da liquidação do débito;
- 9. VIGÊNCIA:** O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data da assinatura ANEXO I – TERMO DE ACEITE e ativação e disponibilização do mesmo, ou pelo prazo determinado previsto no PRAZO DE FIDELIDADE, caso esta for a opção escolhida pelo ASSINANTE.
- 9.1. Para Contrato com prazo determinado, a Prestadora contatará o Assinante 30 (trinta) dias antes do vencimento do prazo, a fim de propor a renovação do mesmo por igual período.
  - 9.2. Findo o prazo determinado do benefício, sem renovação, o Contrato passará a vigor por prazo indeterminado e o valor será praticado sem benefícios, conforme o ANEXO I – TERMO DE ACEITE.

**10. RESCISÃO:** O presente Contrato pode ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- 10.1. Inadimplemento de qualquer das Partes;
- 10.2. Mediante comunicação do Assinante junto a Central de Atendimento, com o pagamento dos valores devidos até o momento da rescisão;
- 10.3. Mediante comunicação do Assinante junto a Central de Atendimento, com incidência de multa para os Contratos com prazo determinado (FIDELIDADE);
- 10.4. Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- 10.5. Pela Prestadora, decorrido o prazo de 30 (trinta) dias de inadimplemento dos pagamentos pelo Assinante;
- 10.6. Pela Prestadora, em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos serviços;
- 10.7. Extinção da Autorização da Prestadora para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia;
- 10.8. Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos serviços;
- 10.9. Pela PRESTADORA, mediante notificação ao ASSINANTE com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência.

**11. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 11.1. A Prestadora deve manter uma Central de Atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, salvo se qualificada como de Pequeno Porte, quando estará obrigada a oferecer acesso telefônico para os Assinantes a Central de Atendimento acessível mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.
- 11.2. A Prestadora informará ao Assinante, previamente à contratação, motivos que possam degradar a velocidade contratada, atribuíveis a terceiros, excludentes de responsabilidade.
- 11.3. A Prestadora, salvo a de Pequeno Porte, deverá receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou os solucionar também por meio da internet.
- 11.4. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes a Central de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada, ou por no mínimo noventa dias, se for Prestadora de Pequeno Porte.
- 11.5. A não utilização do Serviço não implica no seu cancelamento automático, estando o Assinante, portanto, sujeito à cobrança regular e às consequências do inadimplemento, até o momento da efetiva rescisão, na forma prevista neste Contrato.
- 11.6. O Assinante poderá obter informações sobre o Serviço no portal eletrônico da Prestadora <http://portal.avato.com.br>, ou por meio da Central de Atendimento pelo número 0800-644-0692
- 11.7. O Assinante poderá contatar a ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 133 ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 Blocos E e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF.

**12. CESSÃO DE DIREITOS:** As Partes não poderão, sem prévia anuência escrita uma da outra, ceder os direitos, obrigações e atividades decorrentes deste Contrato.

**13. EQUILÍBRIO CONTRATUAL:** As Partes comprometem-se a renegociar as condições deste Contrato nas situações em que houver razoável desequilíbrio entre as obrigações e direitos ora estabelecidos, provocados por aumento da carga tributária ou por limitações impostas em políticas governamentais, medidas judiciais e decisões de órgãos dos governos federal, estadual e municipal.

**14. CLÁUSULA GERAL DE INDENIZAÇÃO:** A Parte que infringir qualquer disposição ou declaração deste Contrato indenizará a outra Parte e a isentará de todo e qualquer prejuízo decorrente da violação.

**15. INDEPENDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES:** Caso qualquer cláusula deste Contrato seja julgada inválida, nula ou inaplicável por qualquer corte competente, as demais cláusulas permanecerão válidas e em pleno vigor.

**16. INDEPENDÊNCIA DAS PARTES E INEXISTÊNCIA DE SOLIDARIEDADE:** Sem prejuízo das obrigações contraídas por força deste Contrato, as Partes possuem personalidade distinta uma da outra, que preservarão durante e após a vigência contratual, não possuindo sociedade, *joint venture*, relação de trabalho, ou qualquer vínculo de solidariedade, respondendo cada uma individualmente, conforme a respectiva independência jurídica e profissional.

16.1. As Partes são responsáveis pelos recursos humanos que contratarem mediante qualquer vínculo, obrigando-se por ressarcir eventuais prejuízos que a outra Parte possa sofrer em função das atividades prestadas pelos mesmos relativamente a esse Contrato, incluindo, mas não se limitando, a ações e condenações cíveis e trabalhistas.

**17. PREVALÊNCIA SOBRE DISPOSIÇÕES ANTERIORES:** As disposições, termos e condições deste Contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as Partes, expressos ou implícitos.

**18. LIVRE DISPOSIÇÃO:** Declaram as Partes que o presente negócio jurídico é celebrado livremente e de comum acordo, não existindo quaisquer vícios ou defeitos que possam acarretar a sua nulidade, em especial aqueles relacionados com dolo, erro, fraude, simulação ou coação, inexistindo também qualquer fato que possa ser configurado como estado de perigo ou de necessidade.

**19. DISPONIBILIDADE DE DIREITOS:** A abstenção do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam ou a concordância com atrasos no cumprimento de obrigações serão considerados atos de mera liberalidade, não configurando novação.

**20. VINCULAÇÃO DAS PARTES E SUCESSORES:** Pelas obrigações aqui estipuladas ficam vinculadas as Partes, sócios, herdeiros ou sucessores, pessoa física ou jurídica, a qualquer título e a qualquer tempo, de forma irrevogável e irretroatável.

**21. FORO:** As Partes elegem o Foro da Comarca da Prestadora para dirimir eventuais demandas emergentes do presente Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Santa Maria, 01 de Fevereiro de 2014.

Por ÁVATO TECNOLOGIA LTDA  
Magnum Mello Foletto  
CPF: 821.473.700-10

Testemunhas:

Vagner Pegoraro Stangarlin  
CPF: 009.822.500-61

Joel Bueno de Andrade Júnior  
CPF: 001.176.910-62