



VIDEOMAR REDE NORDESTE S.A  
CNPJ: 63.356.042/0001-80  
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA VIA CABO  
CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA VIA CABO

## **01. PARTES**

1.1 São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, VIDEOMAR REDE NORDESTE S.A doravante designada OPERADORA, e, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela OPERADORA, doravante denominada simplesmente CLIENTE, qualificado na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da OPERADORA.

## **02. DO OBJETO**

2.1 O objeto do presente Contrato é a prestação, pela OPERADORA ao CLIENTE de Serviço de Telefonia Via Cabo nos termos e condições deste Contrato, doravante designado como "SERVIÇO".

2.2 O SERVIÇO será prestado em conformidade com as normas expedidas pelo Poder Público, mediante o pagamento dos preços estabelecidos de acordo com as mesmas, de forma que o CLIENTE, através de numeração fornecida pela OPERADORA, possa originar e receber chamadas telefônicas locais, de longa distância nacional ou internacional, exceto a cobrar.

2.3 Prestações, utilidades e comodidades adicionais, quando disponíveis no SERVIÇO, poderão ser requeridas pelo CLIENTE a qualquer momento, e estarão sujeitas aos preços e critérios previamente definidos e informados no momento da solicitação. O presente Contrato poderá facultar também ao CLIENTE o acesso às demais redes de suporte a serviços de telecomunicações de interesse coletivo, mediante pagamento de tarifas ou preços correspondentes, estabelecidos pelas respectivas prestadoras.

## **03. DA ADESÃO DO SERVIÇO**

3.1 O SERVIÇO solicitado pelo CLIENTE à OPERADORA e sua ativação não contestada pelo mesmo no prazo de 7 (sete) dias corridos ou o pagamento da primeira cobrança relativa ao SERVIÇO, o que ocorrer primeiro, representa a adesão do CLIENTE a todos os termos e condições do presente Contrato.

3.2 O SERVIÇO será considerado ativado e posto à disposição do CLIENTE após a realização da instalação e dos testes pertinentes por parte da OPERADORA.

3.3 É exigível o pagamento do SERVIÇO prestado, inclusive de eventual taxa de habilitação e outros valores mensais associados ao Plano de Serviço, até a data da extinção do Contrato, por qualquer motivo, aplicando-se as disposições contidas na Cláusula Décima Sexta.

## **04. DO ADPTADOR TERMINAL - E-MTA**

4.1 Para a prestação do SERVIÇO, a OPERADORA disponibilizará para o CLIENTE um adaptador de terminal multimídia (E- MTA);

4.1.1 A exclusivo critério da OPERADORA, o E-MTA poderá ser disponibilizado ao CLIENTE diretamente por si ou por terceiros por ela contratados, por meio de comodato ou venda.

4.2 O CLIENTE declara-se ciente de que a alteração da configuração do E-MTA sem prévia autorização da operadora prejudicará a prestação do serviço, podendo inclusive acarretar a suspensão do serviço.

4.3 Em casos de dano em decorrência de manutenção indevida nos equipamentos locados, o CLIENTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará

também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do CLIENTE.

4.4 A manutenção do E-MTA de propriedade da OPERADORA deverá ser feita exclusivamente pelos técnicos ou prestadores de serviço da OPERADORA.

4.5 O CLIENTE será integralmente responsável pelos danos que causar ao E-MTA de propriedade da OPERADORA, incluindo mas não se limitando àqueles decorrentes de falhas na manutenção nos termos do item 3.3 acima, quedas, utilização indevida, perda, furto, roubo ou extravio do mesmo, obrigando-se a comunicar prontamente à OPERADORA qualquer ocorrência nesse sentido e a ressarcir-lhe o valor correspondente aos custos por ela incorridos para recuperação ou aquisição de um novo equipamento, conforme o caso.

## **05. DO PLANO DE SERVIÇO**

5.1 Ao manifestar seu interesse em aderir ao presente Contrato, o CLIENTE escolherá um dos Planos de Serviço oferecidos pela OPERADORA para a prestação do SERVIÇO, observada a existência de condições técnicas.

5.2 A OPERADORA poderá deixar de comercializar ou descontinuar, a seu critério, Plano Alternativo de Serviço, mediante comunicação com a antecedência e nos termos determinados pela regulamentação aplicável.

5.3 Na hipótese de a OPERADORA descontinuar Plano Alternativo de Serviço, o CLIENTE poderá solicitar, quando do término da vigência do Plano descontinuado, a transferência para outro Plano de Serviço ou a rescisão deste Contrato.

5.4 Toda alteração no plano de serviço, como mudança de plano, mudança de número, mudança de uso de franquia, só será efetivamente realizada pela OPERADORA, no primeiro dia do mês subsequente a solicitação. A solicitação deve ser feita por escrito ou verbalmente, por intermédio da Central de Atendimento.

## **06. DA NUMERAÇÃO**

6.1 A OPERADORA atribuirá, exclusivamente para os fins da prestação do SERVIÇO, uma numeração ao terminal do CLIENTE, em endereço por ele indicado observada a viabilidade técnica, não possuindo o CLIENTE qualquer direito de propriedade sobre a mencionada numeração.

6.2 Mediante solicitação do CLIENTE, a OPERADORA poderá deixar de divulgar, sem ônus, o seu número em listas de assinantes.

6.3 A OPERADORA poderá alterar a numeração atribuída ao CLIENTE, quando tecnicamente necessário ou em razão de determinação governamental, sem incorrer em qualquer responsabilidade, devendo a alteração ser comunicada ao CLIENTE com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

## **07. DA INTERRUPTÃO OU INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

7.1 A OPERADORA pode tornar indisponível a prestação do SERVIÇO, após decorrido o prazo constante de notificação prévia ao CLIENTE, quando as instalações ou a Rede Interna do CLIENTE não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas.

7.2 O CLIENTE reconhece e concorda que a prestação do serviço poderá ser afetada ou temporariamente interrompida, total ou parcialmente, quando houver falhas no fornecimento de energia elétrica, até que haja o restabelecimento de tal fornecimento no local da instalação do serviço pela concessionária de energia elétrica.

7.3 Caso a interrupção na prestação do SERVIÇO se dê por culpa exclusiva do CLIENTE ou de terceiros, ou ainda por motivo de caso fortuito ou força maior, conforme definidos no Código Civil Brasileiro, incluindo falhas no fornecimento de energia elétrica, não caberá qualquer indenização ou concessão de descontos ao CLIENTE por parte da OPERADORA.

## **08. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

8.1 Além das obrigações que lhe são impostas por lei, o CLIENTE deverá, ainda:

8.1.1 Utilizar adequadamente o SERVIÇO, equipamentos, em especial o E-MTA de propriedade

da OPERADORA, e Redes de Telecomunicações, sob pena de suspensão do SERVIÇO;

8.1.2 Utilizar sempre o código 35 para realizar as ligações de longa distância;

8.1.3 Providenciar, às suas expensas, local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da OPERADORA;

8.1.4 Fornecer e manter atualizadas os dados cadastrais e informações necessárias à prestação do SERVIÇO ou que lhe vierem a ser solicitadas pela OPERADORA;

8.1.5 Somente utilizar, na fruição do SERVIÇO, e conectar na Rede Externa da OPERADORA equipamentos que obedeçam aos padrões e às características técnicas certificadas pela ANATEL e aprovadas pela OPERADORA, consoante as disposições regulamentares em vigor, sob pena de caracterizar uso indevido do SERVIÇO;

8.1.6 Responsabilizar-se pela implantação e manutenção de sua Rede Interna, sendo esta entendida como o conjunto de dispositivos desde a derivação - TAP até a saída do E-MTA utilizado no primeiro ponto de recepção do CLIENTE; e

8.1.7 Garantir aos membros da equipe técnica da OPERADORA ou de empresa autorizada pela OPERADORA livre acesso ao local onde estiver instalado o ponto de terminação de rede para prestação de serviços de instalação ou reparo.

## **09. DAS OBRIGAÇÕES DA OPERADORA**

9.1 A OPERADORA deverá:

9.1.1 Facultar, ao CLIENTE, acesso gratuito aos serviços públicos de emergência, observadas as condições técnicas;

9.1.2 Manter Central de Informação e de atendimento, funcionando 24 horas por dia;

9.1.3 Efetuar, sem ônus para o CLIENTE, a interceptação de chamadas, por 30 (trinta) dias, em caso de alteração da numeração a ele atribuída, por razões da OPERADORA;

9.1.4 Prover informação adequada sobre condições de prestação do SERVIÇO, facilidade e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços, bem como de quaisquer alterações nas mesmas que lhe atinjam direta ou indiretamente;

9.1.5 Assegurar inviolabilidade do segredo de sua comunicação e privacidade nos documentos de cobrança e dados pessoais, respeitadas as hipóteses previstas nas condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

9.1.6 Suspender, quando solicitado pelo CLIENTE, o SERVIÇO, sem ônus, pelo prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a numeração, desde que essa solicitação seja apresentada uma única vez e o CLIENTE esteja adimplente, a cada período de 12 (doze) meses; e

9.1.7 Transferir, a pedido do CLIENTE, o local de utilização da numeração a ele atribuída, mediante o pagamento do preço previsto no Plano de Serviço, ficando a transferência sujeita à existência de condições técnicas por parte da OPERADORA.

9.1.8 Limitar o consumo das ligações, como medida de segurança, a fim de proteger o CLIENTE de possíveis fraudes. Após o consumo limite pode haver a suspensão do SERVIÇO, sem prévia comunicação.

## **10. DOS PREÇOS**

10.1 Os preços do SERVIÇO e das Prestações, Utilidades e Comodidades adicionais prestados pela OPERADORA estarão sempre disponíveis através do site [www.multiplaytelecom.com.br](http://www.multiplaytelecom.com.br).

10.2 Pela prestação do SERVIÇO e das Prestações, Utilidades e Comodidades adicionais, o CLIENTE pagará os preços pertinentes ao Plano de Serviço e às Prestações, Utilidades e Comodidades adicionais escolhidas, cujos reajustes serão efetuados segundo a periodicidade mínima admitida em lei, com base, pelo menos e nesta ordem, na variação do Índice Geral de Preços Mercado/ IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período, a critério da OPERADORA.

10.3 Sobre os valores dos serviços contratados serão aplicados os percentuais dos tributos, taxas e contribuições sociais previstos na legislação vigente.

10.4 Qualquer mudança na forma de tributação será repassada ao CLIENTE.

## 11. DO FATURAMENTO E COBRANÇA

11.1 O SERVIÇO será faturado através de Conta de Prestação de Serviço ("CPS") emitida pela OPERADORA e enviada para o endereço de cobrança informado pelo CLIENTE, com vencimento na data escolhida pelo CLIENTE dentre aquelas oferecidas pela OPERADORA.

11.2 O CLIENTE autoriza o lançamento, na CPS, de forma clara e explícita, os valores devidos em função de prestação de outras comodidades e utilidades relacionadas com o SERVIÇO contratado, bem como de quaisquer outros serviços, inclusive de terceiros.

11.3 O CLIENTE autoriza realizar a cobrança de forma detalhada de acordo com as chamadas realizadas.

11.4 A cobrança referente ao SERVIÇO será apresentada ao CLIENTE no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da prestação do SERVIÇO. Decorrido este prazo, a cobrança do SERVIÇO será objeto de fatura separada mediante negociação entre a OPERADORA e o CLIENTE.

11.5 A CPS estará à disposição do CLIENTE no endereço de cobrança com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento.

11.6 A mudança de endereço para envio da CPS deverá ser solicitada pelo CLIENTE à OPERADORA, que disporá do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para refletir tal mudança das CPS.

11.7 Eventual não entrega da CPS em tempo hábil deverá ser comunicada pelo CLIENTE à OPERADORA até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento, sob pena de **não eximilo das penalidades** decorrentes do não pagamento na data do vencimento.

11.8 Constatando o CLIENTE qualquer divergência ou incorreção na CPS, comunicará à OPERADORA o fato, por escrito ou verbalmente, por intermédio da Central de Atendimento, que irá analisar se é procedente ou não no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

11.9 No caso da contestação ser procedente, o valor referente será creditado na próxima CPS.

11.10 Caso a divergência ou irregularidade na CPS seja constatada pelo CLIENTE após seu pagamento, ele deverá comunicar o fato à OPERADORA, por escrito ou através da Central de Atendimento, no prazo de 90 (noventa) dias contados do respectivo vencimento.

## 12. DO PRAZO

12.1 O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data da adesão pelo CLIENTE, observado o prazo de vigência do Plano de Serviço aplicável ao CLIENTE, podendo ser rescindido, a qualquer tempo, por solicitação do CLIENTE ou pelo cancelamento do Plano de Serviço.

## 13. DAS PENALIDADES

13.1 O não pagamento da CPS até a data do vencimento sujeitará o CLIENTE, imediata e independentemente de notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial, ao pagamento do débito original acrescido de multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro-rata die*, desde a data do vencimento da CPS até a data de efetiva liquidação do débito.

13.2 Pelo não pagamento de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade na data de seu respectivo vencimento, o CLIENTE será considerado inadimplente, podendo neste caso a OPERADORA optar: (i) pela interrupção imediata do processo de instalação até efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos; (ii) pelo desligamento imediato até efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos, cabendo ainda ao CLIENTE o pagamento da taxa de serviço vigente à época de seu religamento, na hipótese de liquidação do débito

## 14. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

14.1 O presente Contrato poderá ser rescindido ante a ocorrência de uma das seguintes hipóteses:

14.1.1 Solicitação do CLIENTE, apresentada a qualquer tempo, ficando ressalvado à OPERADORA o direito de cobrar, do CLIENTE, por todo o SERVIÇO prestado até 24 (VINTE E QUATRO) horas da solicitação de desligamento.

14.1.2 Na hipótese prevista na Cláusula Quinta - Do Plano de Serviço deste Contrato; e

14.1.3 Não cumprimento, pelo CLIENTE, dos termos e condições previstos neste Contrato.

14.2 O prazo para desligamento do terminal, quando solicitado por escrito começa a contar da data do registro do pedido na Central de Atendimento da OPERADORA.

14.3 A rescisão deste Contrato, por qualquer das hipóteses acima referidas, não dará ao CLIENTE direito à restituição do preço de habilitação nem de qualquer outro valor pago à OPERADORA.

14.4 No caso de locação ou comodato do E-MTA, o CLIENTE se obriga a restituí-lo imediatamente quando da extinção do Contrato, sob pena indenizar a OPERADORA pelo valor do E-MTA vigente à época.

## **15. EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS/EQUILÍBRIO CONTRATUAL**

### **A) DOS TRIBUTOS, CONTRIBUIÇÕES E ENCARGOS ASSEMELHADOS**

15.01 A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

### **B) EVENTOS SIGNIFICATIVAMENTE ONEROSOS**

15.02 Caso ocorra fato, evento ou sucessão de fatos ou eventos fora do controle da OPERADORA, especialmente os decorrentes de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, que afetem adversamente seus custos, a OPERADORA poderá revisar, extraordinariamente, o preço e condições da prestação de serviços, desde que avise o CLIENTE, com antecedência mínima de 30 (tinta) dias da data de sua entrada em vigor, sem prejuízo do aumento previsto na cláusula 10.2. Se o CLIENTE não aceitar a supracitada revisão poderá cancelar o serviço, rescindindo-se o contrato de pleno direito, sem qualquer ônus, encargos ou multa. Na hipótese de o CLIENTE aceitar a supracitada revisão, o preço resultante da revisão extraordinária, permanecerá inalterado pelo período previsto na cláusula 10.2, sendo que, a partir da data em que passou a vigorar o preço revisto, terá início a contagem do novo prazo para reajuste. As disposições relativas ao novo prazo para reajuste não se aplicam à revisão de que trata a alínea "A" desta cláusula.

15.03 Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à OPERADORA a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 dias ao CLIENTE.

## **16. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

16.1 A responsabilidade da OPERADORA na execução do contrato está limitada à concessão de desconto por interrupção do serviço, conforme disposto na cláusula sexta deste contrato. Entende e aceita desde já o CLIENTE que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade do serviço é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, quando devido conforme cláusula sexta deste contrato, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

16.2 A impossibilidade de prestação do serviço causada por incorreção em informação fornecida pelo CLIENTE ou por omissão no provimento de informação essencial à sua prestação não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela OPERADORA, eximindo-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte do CLIENTE.

## **17. DO FORO.**

17.1 Fica eleito o foro da comarca de Fortaleza, Estado do Ceará, para dirimir controvérsias por ventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.