


SOFT SYSTEM	Área: Regulatório	Data emissão: 14/12/2022
	Contrato nº: 001-2023	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

SOFT SYSTEM INFORMATICA LTDA, com sede à Avenida Fábio Garcia da Silveira, Nº 35, Centro, Quirinópolis – GO, Cep.: 75.860-000, inscrita no CNPJ n.º 73.430.035/0001-34, autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Ato de Autorização Nº 1.957, de 20 de março de 2013, doravante denominada de **PRESTADORA** e, de outro lado, o **ASSINANTE** devidamente identificado e qualificado no **ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais** do ASSINANTE, tem entre si ajustado o que se segue:

Considerando que o SCM – Serviço de Comunicações Multimídia é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, podendo ser executado com mobilidade restrita, 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.

Considerando que a **PRESTADORA** presta **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** e que o **ASSINANTE** deseja contratar tais serviços; fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. A **PRESTADORA** prestará **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** aos **ASSINANTES** que firmarem o **TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS - ANEXO I** optando por um dos **PLANOS DE SERVIÇOS** que podem ser nas modalidades pré-pago ou pós-pago, disponibilizados comercialmente pela **PRESTADORA** e pela forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança;


1.2. Por conta das evoluções tecnológicas, a **PRESTADORA** se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do serviço, desde que previamente comunicado aos assinantes;

A prestadora poderá oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados à **PRESTADORA** pelo prazo estabelecido no “Contrato de Permanência”, documento separado deste contrato, porém, referenciando-se ao mesmo, podendo o **ASSINANTE** se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela **PRESTADORA** antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, submetendo-se a multa de rescisão, justa e razoável, proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **PRESTADORA**, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo **ASSINANTE**;

1.3. Integra o presente Contrato, como se dele fizesse parte, o “**ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais**”;

1.4. Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:

1.4.1. **ASSINANTE**: Pessoa natural ou jurídica, responsável pela contratação do **SERVIÇO** objeto deste Contrato junto à **PRESTADORA**, identificada e qualificada no “**Anexo I - Termo de Adesão e Condições comerciais**”;

SOFT SYSTEM	Área: Regulatório	Data emissão: 14/12/2022
	Contrato nº: 001-2023	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

1.4.2. **Velocidade:** Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em bps. Também pode ser utilizado o termo "BANDA" com o mesmo significado;

1.4.3. **Conexão à Internet:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

1.4.4. **Informação Multimídia:** sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;

1.4.5. **Plano de Serviço:** documento que 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;

1.4.6. **Serviços de telecomunicações:** É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

1.4.7. **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** É a 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, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT).

2. OBJETO

2.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM** pela **PRESTADORA**, e serviços que não se confundem com telecomunicações, ou seja, Serviço de Valor Adicionado (SVA) e Serviços Digitais, os quais podem ser serviços de Streaming, ensino a distância, dentre outros, conforme planos de serviços aderido.

2.2. A adesão ao presente Contrato pelo ASSINANTE poderá ser realizada alternativamente pelos seguintes meios:

2.2.1. Por meio de ASSINATURA de TERMO DE ADESÃO IMPRESSO;

2.2.2. Por meio de ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE de TERMO DE ADESÃO;

2.2.3. Por meio de ACEITE POR CONTATO TELEFÔNICO de TERMO DE ADESÃO;


2.2.3.1. Quando houver aceite por contato telefônico será gerado um número de protocolo e a gravação do aceite ficará em poder da PRESTADORA, facultado ao ASSINANTE solicitar cópia da gravação a qualquer tempo.

3. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

3.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

3.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

3.3. A PRESTADORA manterá um centro de atendimento para seus assinantes, no mínimo no período compreendido entre 8h e 20h, nos dias úteis, **através do número 0800-646-1630**, além do seu sítio na internet **www.softsystemtelecom.com.br**, para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados;

SOFT SYSTEM	Área: Regulatório	Data emissão: 14/12/2022
	Contrato nº: 001-2023	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

3.4. A PRESTADORA tornará disponível ao ASSINANTE, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada;

3.5. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares será amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de 1 (uma) semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de 30 (trinta) avos por dia ou fração superior a 4h;

3.5.1. O desconto referido no item 3.5 deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo ASSINANTE;

3.6. Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência mínima de 30 (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;

3.7. Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

3.8. 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;

3.9. A Prestadora proporcionará meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

3.10. A PRESTADORA deve manter gravação dos registros de logs dos Assinantes pelo prazo mínimo de 1 (um) ano, contados a partir da data da ocorrência;

3.11. A PRESTADORA deve 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;


3.12. A PRESTADORA deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;

3.13. A PRESTADORA deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 1 (um) ano;

3.14. A PRESTADORA deve manter cópia das interações com o Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

3.15. Na hipótese de constatação, pela PRESTADORA, de defeito no equipamento do ASSINANTE que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que o reparo seja expressamente solicitado por este, será cobrada uma taxa pela visita e pela realização dos reparos necessários;

3.15.1. Tal taxa virá devidamente discriminada na Ordem de Serviço de atendimento, a qual será preenchida pelo técnico da PRESTADORA e assinada pelo ASSINANTE ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos serviços ali discriminados, podendo inclusive, ser realizado através de meio eletrônico;

SOFT SYSTEM	Área: Regulatório	Data emissão: 14/12/2022
	Contrato nº: 001-2023	


CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

3.15.2. O serviço prestado terá em contrapartida pagamento de taxa de instalação, adesão e configuração, e mensalidades pelo ASSINANTE.

4. DOS DIREITOS E DEVERES DOS SSINANTES

Constituem direitos dos assinantes:

- 4.1. Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- 4.2. À liberdade de escolha da PRESTADORA;
- 4.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- 4.4. À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- 4.5. À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 4.6. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 4.7. À suspensão do serviço prestado, desde que adimplente com os devidos pagamentos, ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;
- 4.7.1. O Assinante adimplente pode requerer à Prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.
- 4.7.2. O Assinante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.
- 4.8. 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 art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
- 4.9. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 4.10. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- 4.11. À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela PRESTADORA;
- 4.12. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 4.13. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 4.14. 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;

SOFT SYSTEM	Área: Regulatório	Data emissão: 14/12/2022
	Contrato nº: 001-2023	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

4.15. 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;

4.16. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

4.17. À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

4.18. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Do direito à proteção de dados (LGPD)

4.19. A PRESTADORA na qualidade de receptora de quaisquer dados deverá garantir:

- i. O efetivo cumprimento de todas as leis de privacidade de dados, sejam elas nacionais ou internacionais;
- ii. Que realizará o tratamento de todos os dados pessoais sensíveis e não sensíveis que eventualmente tiver acesso, garantindo a anonimização destes;
- iii. À não divulgar, vender, realizar trocas de dados pessoais sensíveis e não sensíveis a que tenha tido acesso, exceto se expressamente autorizado pelo ASSINANTE e permitido por lei;
- iv. A retenção dos dados pessoais que envolverem o presente instrumento, por período condizente, firmado junto ao ASSINANTE, ou conforme necessário e permitido pela legislação aplicável;
- v. Ao fim do contrato, seguir com as orientações legais para exclusão imediata de documentos e dados que estiverem sob sua custódia, não devendo manter cópias destes, exceto se exigido e assegurado pela legislação vigente ou pelo próprio ASSINANTE;
- vi. Auxiliar e contribuir com o ASSINANTE para que as disposições previstas nas leis que envolverem direta ou indiretamente a proteção de dados, sejam efetivamente cumpridas.

Constituem deveres dos Assinantes:

4.20. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

4.21. Preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.22. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;


4.23. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso;

4.24. Somente conectar à rede da PRESTADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

4.25. 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;

4.26. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

4.27. É VEDADO ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

SOFT SYSTEM	Área: Regulatório	Data emissão: 14/12/2022
	Contrato nº: 001-2023	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

4.28. O ASSINANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da PRESTADORA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

4.29. A PRESTADORA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o ASSINANTE, a qual exigirá a retratação do ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Carta de Notificação.

5. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES

5.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o ASSINANTE deverá pagar a PRESTADORA a quantia correspondente ao Plano de Serviços contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no “ANEXO I - Termo de Adesão e Condições Comerciais”.

5.2. A forma de pagamento do serviço será optada pelo ASSINANTE e especificada no “ANEXO I - Termo de Adesão e Condições Comerciais”.

5.3. O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de Preços da PRESTADORA vigente no ato da sua respectiva solicitação;

5.4. O reajuste da Tabela de Preços da PRESTADORA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base;

5.5. O reajuste a que se refere a cláusula 5.4, dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo ASSINANTE e pela variação do índice IST – Índice de Serviços de Telecomunicações;

5.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo ASSINANTE, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos para a cobrança dos valores devidos;

5.7. No tocante à obrigação de pagamento, transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, o assinante terá o serviço suspenso parcialmente, e a velocidade de conexão reduzida;

5.8. Após 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o assinante poderá ter totalmente os serviços suspensos;


5.9. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, e permanecendo o assinante em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a operadora optar pela rescisão do contrato de prestação de serviço.

5.10. Após a rescisão do contrato, a PRESTADORA poderá fazer o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

5.11. As contestações de débito devem ser encaminhadas à PRESTADORA e serão respondidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias, devendo o ASSINANTE observar o período a que se refere a contestação, que será analisado pela PRESTADORA quanto a veracidade de informações de falha e degradação do serviço, bem como o registro de reclamação junto ao Suporte Técnico da empresa.

6. TAXA DE INSTALAÇÃO

6.1. Como forma de implantação do serviço, a PRESTADORA cobrará uma taxa de instalação;

SOFT SYSTEM	Área: Regulatório	Data emissão: 14/12/2022
	Contrato nº: 001-2023	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

6.2. Tanto a taxa como a forma de pagamento, constarão expressamente no “ANEXO I”, sob a denominação de “TAXA DE INSTALAÇÃO”.

6.3. Caso o ASSINANTE opte pelo pagamento integral da taxa de instalação à vista no ato da contratação, poderá a critério da PRESTADORA, receber um desconto indicado no “ANEXO I”.

7. VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado;

7.2. As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa, no entanto, a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por escrito, mídias eletrônicas, ou e-mail, de qualquer uma das partes.

7.2.1. Tal comunicado deverá ser endereçado à outra Parte por carta ou por meio eletrônico com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato, devendo o ASSINANTE quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento do serviço;

7.3. Fica assegurada à PRESTADORA o direito de interromper os serviços imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, no caso em que houver uma impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do ASSINANTE, dos termos ora estabelecidos;

7.4. Faculta-se ao ASSINANTE o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independentemente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à PRESTADORA direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da PRESTADORA;


7.5. Faculta-se ainda ao ASSINANTE o cancelamento do Serviço de pleno direito, independentemente de qualquer justificativa, quando a contratação for realizada fora do estabelecimento comercial, e se dentro do prazo de 7 (sete) dias, nos termos do art. 49, do Código de Defesa do Consumidor.

7.6. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a PRESTADORA poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato e/ou locação, que estejam instalados no endereço do ASSINANTE no prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços;

7.7. Caso o ASSINANTE obstrua de qualquer forma, ativa ou passiva, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a PRESTADORA nos valores necessários para reposição dos equipamentos;

7.8. No caso de equipamentos em comodato e/ou locação, o assinante declara desde já que é fiel depositário dos equipamentos, devendo zelar pelo bom e fiel funcionamento do equipamento bem como pela sua conservação, obrigando-se no caso de extravio ou dano ao ressarcimento, podendo, portanto, a prestadora emitir boleto de cobrança relativa ao valor de um equipamento semelhante;

7.9. Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela PRESTADORA a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, para adaptá-lo às mudanças da prestação de serviços, sem prejuízo, porém, do respeito aos atos jurídicos que tiverem sido praticados anteriormente ao cancelamento ou à alteração;

SOFT SYSTEM	Área: Regulatório	Data emissão: 14/12/2022
	Contrato nº: 001-2023	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

7.10. As alterações serão levadas ao conhecimento dos ASSINANTES, através de carta ou e-mail a ser enviada pela PRESTADORA;

7.11. Havendo um “**Contrato de Permanência**” vigente, o pedido de cancelamento deve contemplar o valor da multa estabelecida no respectivo instrumento.

8. DA TOLERÂNCIA CONTRATUAL

8.1. Fica estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação à eventual descumprimento do contrato pela outra parte não representará renúncia do direito à rescisão, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais, não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio à parte infratora;

9. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

9.1. A PRESTADORA poderá, desde que comunique ao ASSINANTE com antecedência de 30 (trinta) dias, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente Contrato e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes, com a prévia concordância da outra parte;

9.2. O ASSINANTE poderá ceder o presente contrato, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia pela PRESTADORA e que esta seja comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência;

9.3. A aprovação sofrerá critérios técnicos exclusivos da PRESTADORA, os quais não havendo viabilidade, a transferência ou cessão não poderão ser efetuadas.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Será permitida a alteração de endereço somente nos casos em que houver a critério da PRESTADORA, viabilidade técnica para o novo endereço, sendo que, caso o assinante possua “**Contrato de Permanência**”, o fato de não haver viabilidade técnica para troca de endereço, não representará motivo para o cancelamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência;

10.2. Caso o assinante queira fazer Upgrade ou Downgrade do seu plano de serviço, na vigência do contrato de permanência mínima, terá que arcar com o ônus da rescisão equivalente ao período.


10.3. **Serviço de valor adicionado (SVA)** não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

10.3.1. É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de **serviços de valor adicionado (SVA)**, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

10.4. O presente contrato se aplica as pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto;

10.5. As informações contidas no “**ANEXO I**” vinculam diretamente o ASSINANTE aos termos do presente termo;

10.6. No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia o ASSINANTE poderá se dirigir à Anatel cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília DF. CEP: 70070-040 e ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em

SOFT SYSTEM	Área: Regulatório	Data emissão: 14/12/2022
	Contrato nº: 001-2023	

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

www.anatel.gov.br. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331 e 1332 para deficientes.

10.7. Fica eleito o foro da Comarca do ASSINANTE para esclarecer as questões que se originarem deste contrato.



SOFT SYSTEM INFORMÁTICA LTDA