CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO E MULTIMÍDIA

São partes deste Contrato o **CLIENTE**, qualificado no Termo de Adesão ao Serviço, e a Operadora **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede no Município de Bonfim, Estado de Roraima, situado na Rua João Lopes de Magalhães, nº 16, Bairro Getúlio Vargas, CEP 69.380-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 45.579.118/0001-54, doravante denominada simplesmente “CONTRATADA” e, de outro lado, o CONTRATANTE, também denominado ASSINANTE e/ou CLIENTE, que aceita os termos e condições deste instrumento através da assinatura do documento denominado “Termo de Adesão” apresentado pela **CONTRATADA**.

I. OBJETO

1.1 – O presente Contrato tem por objeto prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (todo e qualquer meio físico para provimento de serviço de telecomunicações e/ou transporte de dados), pela **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, nas condições previstas neste instrumento, em conjunto com as previstas no respectivo Termo de Adesão e em eventual proposta comercial apresentada desde que devidamente vistos e assinados por ambas as partes, e, em contrapartida a remuneração a ser paga pelo CLIENTE à **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**.

1.1.1. Havendo conflito entre o disposto neste contrato e as condições constantes no Termo de Adesão e/ou Proposta Comercial prevalecerá o disposto neste último instrumento.

II. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 – O CLIENTE desde já reconhece que para a prestação do serviço ora contratado poderão ser necessários ajustes técnicos e/ou fornecimento, por parte da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, de equipamentos de sua propriedade ou da propriedade de Terceiros, os quais, caso sejam necessários, serão instalados nas dependências do CONTRATANTE.

2.1.1. A prestação de Serviços ora contratada não abrange eventual fornecimento e instalação dos equipamentos, os quais devem ser objeto de negociação separada que poderá ou não constar da proposta comercial.

2.1.2. A prestação dos serviços, desde que existam condições técnicas para tanto e após a análise com aprovação do cadastro do CLIENTE pela **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, terá início no prazo máximo de 5 (Cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Termo de Adesão ou Proposta Comercial, e a partir de então será prestado de forma contínua.

2.1.3. No caso de serem necessárias adequações técnicas nas dependências da CONTRATANTE, o prazo estabelecido para início da prestação dos Serviços de que trata o item 2.1.2 será prorrogado pelo tempo necessário a essa adequação, e constatada a impossibilidade técnica de prestação do Serviço, o presente Contrato estará automaticamente rescindido, sem quaisquer direitos, obrigações ou ônus para qualquer das Partes.

III. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 – SÃO DIREITOS DA CONTRATADA

- a) Livre exploração do Serviço de Comunicação Multimídia, prestado em regime privado e/ou no interesse coletivo, observados os direitos e condicionamentos estabelecidos pela ANATEL;
- b) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- c) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- d) Proceder à revisão de seus preços a cada período de 12 (doze) meses ou no menor período admitido por lei, com base na variação do IGP-M, ou pelo índice oficial que viera substituí-lo.
- e) Com vistas ao reequilíbrio econômico financeiro do Contrato, proceder a revisão dos seus preços em virtude da ocorrência de fatos e eventos supervenientes que alterem as condições iniciais da prestação do Serviço, casos em que a **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** comunicará expressamente ao CLIENTE com 15 (quinze) dias de antecedência.

3.1.1. No caso do item “b” da cláusula anterior, a prestadora continuará responsável perante ANATEL e ao cliente pela prestação do serviço.

3.1.2. As relações entre prestadora e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre CLIENTE e ANATEL.

3.2 – SÃO DEVERES DA CONTRATADA

- a) Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço;
- b) Manter um atendimento telefônico para seus assinantes, durante o horário comercial que se inicia às 08:00 h e finaliza às 18:00 h, aos sábados o horário será das 08:00 h até as 12:00 h;
- c) Prover a manutenção dos equipamentos utilizados na prestação do serviço;
- d) A **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** não poderá impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- e) Face a reclamações e dúvidas dos assinantes a **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** deverá fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível;
- f) Tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- g) Tornar disponíveis aos assinantes informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- h) Observar os parâmetros de qualidade nacionais e internacionais além dos estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação dos serviços;
- i) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- j) Nos termos do art. 72 da Lei N° 9.472/97 a **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** poderá utilizar as informações individuais do CLIENTE relativas à prestação do serviço ora contratado, somente para execução desses serviços;
- k) Nos termos do art. 72 da Lei N° 9.472/97 A **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** reserva-se ao direito de prestar informações individuais, relativas à prestação do serviço a terceiros agregados desde que as mesmas não possibilitem a identificação direta ou indireta do CONTRATANTE;
- l) Prestar a ANATEL, sempre que solicitado, informações Técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de contratantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IV. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1 – São direitos do CONTRATANTE:

- a) O acesso ao serviço, mediante contratação junto a **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**;
- b) O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- c) À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- d) Inviolabilidade ao segredo de comunicação, respeitada as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- e) O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- f) Cancelamento ou interrupção do serviço a qualquer tempo com ônus adicional, se for o caso;
- g) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes deste contrato;
- h) Prévio conhecimento das condições de suspensão e cessação do serviço.
- i) Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**;
- j) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- k) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, junto à ANATEL, ou outros organismos de defesa ao consumidor.
- l) Substituição do seu código de acessos e for o caso, nos termos da regulamentação;
- m) Reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;

- n) Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- o) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços a partir da purgação da mora, ou do acordo celebrado com a **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- p) Bloqueio, temporário ou permanente, parcial ou totalmente, do acesso a comodidades solicitadas;
- q) Continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- r) Recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

4.2 – São deveres do CONTRATANTE:

- a) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- b) Preservar os bens da prestadora **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** e aqueles voltados à utilização do serviço;
- c) Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;
- d) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**;
- e) Somente conectar a rede prestadora, terminais que possuam certificação expedida pela ANATEL.
- f) Informar a **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- g) Garantir acesso de funcionários da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, devidamente identificados, às suas dependências para manutenção, reparação e instalação de equipamentos;
- h) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**.
- i) Não usar o serviço ora contratado de maneira ilegal ou fraudulenta e nem permitir que terceiros o façam sob pena de rescisão do Contrato.

V. REGRAS DO USO DO SERVIÇO SCM

5.1 O Cliente não poderá utilizar o Serviço de Comunicação Multimídia prestado pela **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** para:

- a) instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da Internet;
- b) Tentar obter acesso ilegal a quaisquer sistemas de terceiros propagando vírus ou congêneres;
- c) Alterar e/ou copiar arquivos ou ainda obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) Enviar mensagens coletivas (spam) a grupos de usuários que não as tenha autorizado;
- e) Estimular práticas ilícitas, ou contrárias a moral e aos bons costumes;
- f) Incitar práticas de atos discriminatórios de qualquer natureza;
- g) Colocar a disposição ou facilitar o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes que induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade e temor;
- h) Induzir ou incitar práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico;
- i) Transmitir ou retransmitir mensagens que sejam falsas, ambíguas, inexatas, exageradas ou extemporâneas, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósito do comunicador;
- j) Violar o sigilo das comunicações;
- k) Veicular publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal;

VI. DA REMUNERAÇÃO

6.1 Em contraprestação aos Serviços objeto deste instrumento o CLIENTE pagará à **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** uma remuneração mensal calculada de acordo com os valores e condições constantes no Termo de Adesão ou na Proposta Comercial do respectivo serviço contratado.

6.1.1 A **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** poderá enviar mensalmente ao CLIENTE, se solicitado, uma fatura mensal com o relatório e discriminação dos Serviços utilizados pelo CLIENTE no período, acompanhado com o respectivo documento bancário de cobrança.

6.2. O CLIENTE pagará à **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** na data de vencimento da fatura definido no Termo de Adesão ou na proposta comercial valor correspondente ao total dos Serviços utilizados no mês da emissão da fatura, única e exclusivamente através do respectivo documento bancário

de cobrança, sendo certo que nenhuma pessoa ou empresa está autorizada a receber quaisquer valores em nome da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**.

6.3. Caso o CLIENTE não efetue o pagamento dos Serviços utilizados até a data do vencimento, será cobrada multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito, além de atualização monetária com base no IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculados sobre o valor total devido, sem prejuízo do disposto na cláusula 6.4 abaixo.

6.4. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, o CLIENTE desde já concorda e reconhece que o não pagamento da fatura implicará no bloqueio dos serviços prestados pela **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, após 10 (dez) dias da data do vencimento do documento de cobrança, a critério único e exclusivo da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** e sem necessidade de notificação prévia.

6.4.1. Ocorrendo o bloqueio dos serviços, estes somente serão restabelecidos após o efetivo recebimento pela **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** do valor em atraso e dos respectivos encargos.

6.4.1.1 Sem prejuízo ao disposto no item acima, havendo qualquer tipo de transação entre as partes, o serviço será restabelecido quando do pagamento dos valores na forma expressamente acordada.

6.4.2. No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento da fatura e/ou do documento bancário de cobrança, a **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** estará autorizada a enviar o nome do CLIENTE inadimplente a protesto e/ou para inscrição nos Serviços de Proteção ao Crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação.

6.5. O CLIENTE desde já concorda e reconhece que o não recebimento da fatura de Serviços e do respectivo documento bancário de cobrança seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não a exime da responsabilidade pelo respectivo pagamento referente à prestação dos Serviços na data de vencimento, sendo que nesse caso o CLIENTE deverá solicitar à **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento.

VII. DA QUALIDADE DO SERVIÇO

7.1 Os Serviços serão prestados observando-se os seguintes parâmetros:

- a) Fornecimento de transporte de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade dos serviços nos padrões contratados;
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação;
- d) Divulgação à CONTRATANTE, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preço e condições de fruição do serviço;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações do CONTRATANTE;
- f) Fornecimento de informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço;

7.2 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** se compromete a descontar do valor a ser cobrado do CLIENTE o valor proporcional ao número de horas em que o serviço ficou indisponível.

7.2.1 O disposto no item 6.2 não se aplica aos casos em que a interrupção ou a degradação for inferior a 30 (trinta) minutos.

7.2.2 Para ter direito à concessão dos descontos o CLIENTE deverá efetuar imediatamente após a ocorrência o registro de falha no serviço no Serviço de Atendimento da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, devendo tal reclamação ser considerada procedente, com responsabilidade da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**.

7.2.3 Não será efetuado nenhum desconto caso a interrupção e/ou falha se dê por motivos de caso fortuito e/ou força maior.

7.3 A paralisação ou degradação do serviço por motivos de teste, manutenção, ampliação de redes ou similares deverá, sempre que possível, ser previamente acordada e agendada como CONTRATANTE.

7.3.1 Não serão concedidos descontos nos casos de interrupções e/ou paralisações que ocorram na forma prevista no item 7.3 deste instrumento.

7.4 Sem prejuízo ao disposto nos itens 7.2 e 7.3 deste contrato, não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

- a) Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do CLIENTE ou de seus prepostos;
- b) Interrupções ocasionadas por falhas de infraestrutura do CONTRATANTE;
- c) Quando, por qualquer motivo o CLIENTE impedir o acesso do pessoal técnico da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**, postergando, assim, o momento de correção da falha.

VIII. PRAZO E RESCISÃO

8.1 Ressalvadas as hipóteses de necessidade de adequações técnicas, o presente Contrato entrará em vigor na data da assinatura do respectivo termo de adesão ou proposta comercial e assim permanecerá por prazo de 12 (doze) meses.

8.2. O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem justa causa, por qualquer das partes, mediante simples e expressa comunicação prévia, com o prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência e pagamento da multa referente a fidelidade, se houver.

8.3. O presente Contrato poderá ser rescindido ainda com justa causa, por qualquer das partes, mediante simples comunicação por escrito à outra parte na ocorrência dos seguintes eventos:

- a) se qualquer das partes infringir quaisquer das cláusulas ou condições deste Contrato e não sanar tal falha dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento de notificação, por escrito, da outra parte, nesse sentido;
- b) se qualquer das partes entrar em regime de falência, recuperação judicial ou liquidação judicial ou extrajudicial;
- c) caso fortuito ou força maior; desde que acarretem a impossibilidade de continuidade do serviço.

8.4. Independentemente da causa, a rescisão deste Contrato somente será efetivada a partir do momento em que o CLIENTE pagar à **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** todos os valores devidos, devolver os equipamentos classificados como “COMODATO” no termo de adesão até a data do cancelamento do serviço.

IX. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

9.1 As partes declaram e garantem que os serviços ora prestados estão de acordo com todas as normas de segurança e sigilo das Telecomunicações.

9.2 As partes se comprometem a manter a mais estrita confidencialidade acerca de todas as informações que vierem a ter acesso a respeito do negócio da outra parte e dos termos do presente contrato. A violação ao dever de confidencialidade, salvo em caso de disposição legal ou decisão judicial, ensejará na aplicação das sanções penais e cíveis cabíveis.

9.2.1 Para efeitos do disposto nesse contrato e na presente cláusula o termo “informações” significa o contido no presente termo e toda informação revelada, tanto escrita como oral, direta ou indiretamente, por uma parte à outra, incluindo mas não se limitando à informações comerciais, voz, dados e imagens transmitidas, informações relativas a produtos e serviços, terceiros alheios ou envolvidos com o objeto deste contrato, dados relativos à operação, clientes e prospecção de clientes, direitos de projeto, segredos comerciais, oportunidades de mercado e/ou assuntos referentes aos negócios de cada parte.

X. DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

10.1 A **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

10.1.2 Em nenhuma hipótese o valor eventualmente pago a título de indenização pela **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** ao CONTRATANTE, por danos diretos comprovadamente causados, poderá exceder o valor total deste contrato nos termos da legislação vigente.

XI. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 Em caso de extravio, furto, roubo ou outra ocorrência que inutilize os equipamentos ou impossibilite a prestação dos Serviços, o CLIENTE se obriga a comunicar o fato imediatamente à **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA**.

11.2 Caso o evento que venha a inutilizar equipamento de propriedade da **NICK NET – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA** cedido ao CLIENTE a qualquer título, ocorra por culpa, negligência ou imperícia do CONTRATANTE, este, independente de qualquer aviso prévio ou notificação, deverá restituir o equipamento ou o valor correspondente.

11.3 Nenhum vínculo empregatício é estabelecido em razão deste Contrato, entre os sócios, empregados, prepostos e/ou contratados de uma das partes e a outra parte, sendo cada uma delas inteiramente responsável pelo cumprimento de todas as obrigações relativas aos seus respectivos empregados e contratados.

11.4 O termo de adesão, a proposta comercial, o presente Contrato e seu(s) respectivo(s) anexo(s) constituem o acordo integral entre as partes, prevalecendo sobre qualquer outro acordo verbal ou escrito anteriormente firmado por ambas, e somente poderá ser alterado, modificado ou aditado mediante documento escrito e assinado pelas partes, legalmente representadas.

11.5 O CLIENTE declara e garante para todos os fins de direito e sob as penas da lei civil e penal que a assinatura constante no Termo de Adesão ao presente Contrato é de seu representante legal e que este possui plenos poderes para assumir todas as obrigações dele decorrentes.

11.6 O presente Contrato é firmado em caráter irrevogável e irretratável, e obriga, além das partes contratantes, seus herdeiros e/ou sucessores a qualquer título em todos os direitos e obrigações ora assumidas.

11.7 Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não implicam Novação e não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterarão as condições estipuladas neste Contrato.

11.8 Fica eleito o foro da cidade de Bonfim, Estado do Roraima, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.