

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM**  
**INTERNET E COMUNICAÇÃO DE DADOS - T.A. No.: \_\_\_\_\_**

Pelo presente instrumento particular de Contrato de prestação de serviços de comunicação de dados, de um lado, **Duran Telecomunicações Ltda.**, empresa prestadora de Serviço Comunicação Multimídia – SCM ANATEL com Termo de Autorização sob o No.PVST/SPV 131/2008 com sede na cidade de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, na Rua Santa Catarina, 77, 2º andar – Cj 26, Bairro Centro, inscrita no CNPJ sob o nº 27.474.334/0001-53, detentora da marca **VIAabc** doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, e, de outro lado a Empresa “**qualificada no Termo de Aceite**”, doravante denominada **CONTRATANTE**.

Considerando que:

- (a) a CONTRATADA presta o Serviço Comunicação Multimídia (“SCM”) e que o CONTRATANTE deseja contratar tais serviços prestados pela CONTRATADA;
- (b) o Serviço Comunicação Multimídia (“SCM”) encontra-se submetido às Condições Gerais estabelecidas no presente Instrumento Particulares de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMUNICAÇÃO DE DADOS ENTRE CONTRATADA E O CONTRATANTE, fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

**Aceitação das Condições Gerais**

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, os quais consistem no serviço de provimento de acesso à Internet, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, com a instalação de equipamentos, em regime de comodato ou aluguel, que permitirão acesso à internet 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, e/ou, na prestação do serviço de uso de Rede Privativa Virtual (VPN – Virtual Private Network), e ainda serviços de valor agregado conforme especificado no quadro de Especificações, conforme devidamente optado pelo CONTRATANTE no TERMO DE ACEITE.

1.2. O presente contrato tem por objeto a prestação, de serviços de conectividade, com variada largura de banda mediante diversas tecnologias que para efeito deste instrumento é denominado Serviços SCM e Serviços de Valor Agregado – SVA, conforme Quadro de Especificações no TERMO DE ACEITE.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

2.1. O valor será pago pela CONTRATANTE de acordo com serviço contratado, e conforme consta no Quadro de Especificações do TERMO DE ACEITE.

2.2. O pagamento da mensalidade será efetuado através de emissão de fatura, que será enviada ao endereço da CONTRATANTE com a data prevista de vencimento.

2.3 O valor total, referente a taxa de instalação, será cobrado na primeira fatura ou conforme acordos preestabelecido no TERMO DE ACEITE.

2.4 Em caso de atraso ou extravio do boleto devem a CONTRATANTE comunicar a CONTRATADA com antecedência mínima de 05 (cinco) dias corridos por escrito, que antecede a data prevista para o efetivo pagamento, no endereço constante na qualificação deste contrato. Essa comunicação pode ser efetuada por e-mail para o endereço [comercial@viaabc.com.br](mailto:comercial@viaabc.com.br) ou através da **Central do Assinante** no site [www.viaabc.com.br](http://www.viaabc.com.br).

2.5 A cobrança inicia-se após instalação do serviço contratado.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA - DOS REAJUSTES

3.1 O CONTRATO será reajustado anualmente ou em periodicidade inferior, conforme permitido por lei, de acordo com variação do Índice Geral de Preços / Mercado IGP-M, e na sua falta, qualquer outro índice que venha substituí-lo.

## 4. CLÁUSULA QUARTA-ANEXO DO CONTRATO

4.1 São partes integrantes deste CONTRATO a proposta e o TERMO DE ACEITE devidamente assinada pelo responsável da Empresa CONTRATANTE.

## 5. CLÁUSULA QUINTA - DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO SCM

5.1 A CONTRATADA reserva-se o direito de escolher e implantar a melhor solução técnica e equipamento possível, conforme o projeto e dados da viabilidade técnica, sem ter que fornecer ou justificar tais informações ao CONTRATANTE.

5.2 O SERVIÇO SCM será instalado no endereço indicado no Quadro de Especificações, constante do TERMO DE ACEITE, que deverá estar situado dentro da localidade (LOCAL) sem restrição sobre a instalação dos equipamentos e também dotada de condições técnicas para suporte do serviço.

5.3 É de responsabilidade do CONTRATANTE, qualquer adequação da sua infraestrutura de rede para a instalação do sistema que vier a ser necessária na utilização do SERVIÇO SCM, quanto a: "hub's", "switches", outros equipamentos, interfaces de rede, microcomputadores,

“softwares”, protocolos de comunicação, e demais componentes envolvidos em sua rede interna.

5.4 O CONTRATANTE deverá providenciar autorização para instalação dos equipamentos no topo do (s) edifício(s), ou outra edificação local, sem qualquer ônus para a CONTRATADA, tais como aluguéis, energia elétrica, etc.

5.5 A viabilidade, supramencionada no item 5.2 será previamente agendada e efetuada por um funcionário credenciado da CONTRATADA ou seu Fornecedor devidamente Credenciado, a qual não se responsabiliza por serviço prestado a funcionário que não seja credenciado e por ela autorizado.

5.6 O SERVIÇO SCM somente será instalado após estudo de viabilidade técnica prévia para certificar se estão presente às condições técnicas indispensáveis para a efetivação da instalação, e em caso contrário, poderá ensejar automaticamente a extinção do presente contrato sem prévia notificação e sem que caiba ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das partes.

5.7 Em caso de mudança de endereço, também, haverá estudo de viabilidade prévia, sendo que, caso não haja condições técnicas, será extinto o contrato ensejando a multa rescisória prevista na cláusula 15.3.

5.8 Os custos de instalação, decorrentes da mudança de endereço, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, são de inteira e exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE.

5.9 Caso, após a viabilidade técnica, seja necessário promover qualquer modificação ou adequação, a CONTRATANTE deverá proceder no prazo não superior há 10 (dez) dias, para que possa ser efetivada a instalação do SERVIÇO SCM, extinguindo-se o contrato caso o prazo não seja observado, ensejando a multa rescisória prevista na cláusula 15.3.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – EQUIPAMENTOS DA CONTRATADA EM COMODATO COM A CONTRATANTE.

6.1 A presente cláusula aplica-se somente ao CONTRATANTE que acessar o serviço da CONTRATADA através de equipamentos cedidos por esta última.

6.2 O presente Contrato cede, os equipamentos necessários à adequada prestação do SCM pela CONTRATADA, devendo tais equipamentos ser utilizados pelo CONTRATANTE exclusivamente para este fim.

6.3 O CONTRATANTE deverá providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da CONTRATADA.

6.4 Os equipamentos serão instalados em perfeitas condições para o uso a que se destinam, e a sua manutenção depende de comunicação do CONTRATANTE ao “Centro de Atendimento ao Assinante” sobre quaisquer irregularidades que observar durante a utilização do equipamento, a fim de possibilitar à CONTRATADA o pronto restabelecimento da qualidade da prestação do serviço.

6.5 Na hipótese de reparos e reposição de equipamentos cedidos pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, que tenham sido avariados ou tornados inutilizáveis por ação ou omissão deste último, a CONTRATADA cobrará, do CONTRATANTE, a taxa de manutenção do serviço.

6.6 A CONTRATADA responsabilizam-se pelos vícios já existentes no equipamento pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da instalação, nos termos do art. 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

6.7 A CONTRATADA permanecerá proprietária dos equipamentos cedidos em comodato ao CONTRATANTE, o qual deterá apenas a posse, sendo responsável pela guarda e zelo dos equipamentos, inclusive na ocorrência de caso fortuito e força maior e demais responsabilidades expressas nos artigos 579 a 585 do Código Civil. Tais equipamentos deverão ser conservados pelo CONTRATANTE nas exatas condições em que lhe foram entregues pela CONTRATADA, utilizando-os conforme sua natureza, destinação específica e segundo as determinações deste Contrato, sob pena de responsabilização por perdas e danos.

6.8 O CONTRATANTE é responsável pelo pagamento das despesas incorridas pelo uso e gozo do equipamento emprestado, conforme artigo 584 do Código Civil Brasileiro.

6.9 O encerramento deste Contrato e a alteração do endereço do CONTRATANTE são hipóteses em que estará a CONTRATADA expressamente autorizado a retirar os equipamentos do local onde se encontram instalado.

6.10 Para tanto, a CONTRATADA comunicará previamente o CONTRATANTE sobre a visita para efetivar a retirada do equipamento do local em que estiver instalado. No caso de mudança de endereço solicitada pelo CONTRATANTE, este será o único responsável pela comunicação à CONTRATADA, que deve ser feita com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis.

6.11 Havendo qualquer impossibilidade de os técnicos da CONTRATADA realizar a retirada dos equipamentos, por motivo atribuível ao CONTRATANTE, estarão este constituído em mora perante a CONTRATADA, independente de notificação, bem como passará a dever aluguel mensal arbitrado pela CONTRATADA nos termos do artigo 582 do Código Civil Brasileiro, o qual que será cobrado na forma da cláusula de pagamento.

6.12 Na hipótese de o CONTRATANTE transferir a posse do equipamento a terceiros, ou permitir que ele seja transferido, este responderá pelas obrigações legais e pelas que lhe cabem por este Contrato, estando desde já ciente de que a CONTRATADA poderá buscar esse equipamento da posse de quem quer que o tenha, inclusive pela via judicial, sem prejuízo da obrigação do pagamento de multa no valor equivalente a 10 (dez) vezes o valor da mensalidade vigente à época da aplicação da referida penalidade.

6.13 Os equipamentos serão discriminados no Termo de Instalação, ficando desde já autorizado a retirada ou a inclusão dos equipamentos, conforme demanda de utilização, por meio de documento autorizado e subscrito pelas partes deste contrato.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO SCM

7.1 O SERVIÇO SCM é prestado em várias faixas de velocidade e para cada faixa há um plano de mensalidade, conforme a escolha da CONTRATANTE no Quadro de Especificações do TERMO DE ACEITE.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - DAS CONDIÇÕES PARA A ATIVAÇÃO DO SERVIÇO SCM

8.1 Após a viabilidade técnica, havendo constatação das condições técnicas indispensáveis para a instalação do serviço, a CONTRATADA terá um prazo de até 10 (dez) dias para proceder à instalação do SERVIÇO SCM.

8.2 O prazo para a instalação prorroga-se automaticamente, sucessivamente, se por ventura surgirem eventuais problemas técnicos que, por culpa da CONTRATANTE ou terceiros prejudiquem ou atrasem a instalação, tais como: interrupção do serviço de instalação, problemas surgidos após a vistoria ou falta de infraestrutura.

## 9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Configurar, supervisionar, manter e controlar o SERVIÇO SCM, de modo a garantir seu funcionamento.

9.2 Prestar esclarecimentos necessários à CONTRATANTE, sobre o funcionamento do SERVIÇO SCM.

9.3 A CONTRATADA fixará o cabo de indução desde a entrada do cabo modem e a conexão do provedor de internet.

9.4 A CONTRATADA garantirá durante a vigência do presente contrato o valor estipulado de garantia da velocidade referente ao serviço denominado conforme Quadro de Especificações do TERMO DE ACEITE, não se responsabilizando pelas diferenças de velocidade ocorridas em razão de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como destino na Internet e quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, entre outros.

9.5 A responsabilidade da CONTRATADA pelos serviços de acesso, denominado SERVIÇOS SCM, ora contratado, limita-se aos pontos de demarcação, quais sejam: entre a entrada do cabo modem e a conexão do provedor de internet.

9.6 A CONTRATADA ficará isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do CONTRATANTE.

9.7 A CONTRATADA, não se responsabilizará por configurações de rede, Proxy, roteador ou danos ocorridos tanto no software, como no hardware de propriedade da CONTRATANTE mesmo que utilize para executar serviços previstos, e, se reserva o direito de alterar as configurações necessárias no equipamento para propiciar o acesso em virtude das evoluções tecnológicas.

9.8 A CONTRATADA não se responsabilizará pela segurança do(s) computador (es) ou implementação de funcionalidades externas, quais sejam: antivírus, firewall, pessoal ou servidor, desabilitação do compartilhamento e outros.

9.9 A CONTRATADA poderá interromper o acesso da CONTRATANTE quando houver necessidade de manutenção nos equipamentos geradores das condições sine qua non para que o produto esteja sempre em boas condições para o seu aproveitamento, desde que tal interrupção seja previamente comunicada à CONTRATANTE.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1 Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do SERVIÇO SCM.

10.2 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do SERVIÇO SCM objeto dessa contratação.

10.3 Providenciar infraestrutura necessária para prestação do serviço, incluindo ponto de energia Elétrica 110 v 60hz 150 w, com aterramento adequado, obtendo, quando necessário, autorização para instalação dos equipamentos da CONTRATADA no topo do edifício, ou em outra edificação local da CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a CONTRATADA, tais como alugueis custos de energia elétrica, etc.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

11.1 O SLA ( Service Level Agreement ) é definido no TERMO DE ACEITE.

11.2 Serão concedidos descontos por interrupções, em valores proporcionais ao número de horas em que tais ocorreram.

11.3 Para a caracterização da interrupção deverá ser aberto um chamado pelo telefone fornecido, sendo que o tempo máximo para a recuperação do mesmo é de até 4h00 (quatro) horas.

11.4. Para efeito de crédito, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computados a partir da sua efetiva comunicação pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

11.5 Em nenhuma hipótese serão concedidos desconto quando for caracterizada a interrupção do serviço por danos causados pela CONTRATANTE.

11.6 Às interrupções nos circuitos, por causas atribuíveis à CONTRATADA, serão concedidos descontos, aplicados ao valor mensal do circuito, recebendo a CONTRATANTE um crédito calculado conforme a seguinte fórmula:

$$Vd = \frac{Vm}{43200} \times n$$

**Vd=valor do desconto**

**Vm=valor mensal do contrato**

**n=quantidade de minutos de interrupção**

**43200=total de minutos no mês**

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESPONSABILIDADES

12.1 São terminantemente proibidos qualquer conteúdo entendido como, material, mensagem, dado disponibilizado, transmitido através desse Serviço, independente do local de sua procedência, visualização, recebimento ou recuperação, que esteja violando a legislação pertinente, inclusive regulamentos, tratados nacionais ou internacionais; como também, padrão comunitário, política de Internet geralmente aceita. Isto inclui, mas não se limitam às ações, como o mau uso de materiais com direitos autorais registrados, apropriação indébita de marcas comerciais e de outra natureza e a utilização do Serviço para fins difamadores, ameaçadores, obscenos ou outros fins ilegais, ensejando a rescisão do contrato e a aplicação da multa do item “15.3”.

12.2 O serviço é prestado para o uso da CONTRATANTE, devendo este utilizar o SERVIÇO SCM somente para os fins previstos neste contrato, sendo proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista na Cláusula 15.3.

12.3 A CONTRATADA não se responsabilizará com relação ao uso pela CONTRATANTE de tecnologia de criptografia, responsabilidade por qualquer perda causada à própria CONTRATANTE ou terceiros decorrentes do uso de tal tecnologia. A CONTRATANTE assume toda a responsabilidade pelo uso do serviço por seus usuários finais.

12.4 A CONTRATADA não assumirá nenhuma responsabilidade pelas transações comerciais da CONTRATANTE envolvendo serviços ou equipamentos.

12.5 A CONTRATADA não monitora ou controla informações residentes nos equipamentos ou transmitidos através de sua Rede. O uso de qualquer informação obtida através do serviço da CONTRATADA, na Rede ou da Internet, será por conta exclusiva da CONTRATANTE. A CONTRATADA não assume responsabilidade, nem dá qualquer garantia com relação à segurança de acesso do usuário ou à segurança de acesso à Rede nos termos deste Serviço.

12.6 A CONTRATADA detêm todos os direitos sobre o serviço e os equipamentos fornecidos como parte do serviço prestado. A CONTRATANTE não tem o título ou outros direitos sobre, o serviço prestado ou equipamentos. A CONTRATANTE não ganhará participação, nem colocará ônus sobre os Equipamentos, espaço ou parte do Centro de Processamento de Dados em decorrência deste Contrato ou rescisão por qualquer motivo.

12.7 A CONTRATADA não se responsabilizará por perdas e danos resultantes da entrega, instalação, manutenção, operação ou uso do equipamento ou serviço, quando não efetuadas pela CONTRATADA; atos ou omissões da CONTRATANTE, seus agentes, fornecedores; ou mesmo pelos danos morais ou patrimoniais devidos a perdas de dados armazenados, transmitidos ou gravados.

12.8 Nenhuma das partes poderá ser responsabilizada por quaisquer danos ou lucro cessantes decorrentes de perda de dados.

12.9 A CONTRATADA, não se responsabilizará pela interrupção no funcionamento da Internet global ou local, caso fortuito, força maior e quando necessário para manutenção do serviço.

12.10 Responderão por perdas e danos a serem apuradas em ação própria quaisquer umas das partes que infringir as cláusulas do presente contrato.

12.11 À parte que ajuizar ação e não obtiver procedência será responsável pelo pagamento da sucumbência processual além de arcar com os honorários advocatícios.

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VIGÊNCIA E PRAZO

13.1 Este CONTRATO tem prazo de duração conforme registrado no TERMO DE ACEITE, contados a partir da data de instalação do serviço contratado, findo qual se renovará, automaticamente, por iguais períodos, sucessivamente, caso não haja posicionamento contrário de uma das partes em até 30 (trinta) dias antes do vencimento.

### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - CESSÃO

14.1 Fica convencionado que a CONTRATADA poderá ceder total ou parcialmente, os direitos e garantias decorrentes do presente instrumento, a qualquer título obrigando-se cumprir integralmente as disposições do presente contrato.

### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - RESCISÃO

15.1 O presente CONTRATO poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem prévia notificação, por qualquer das partes, por justa causa, quando ocorrer.

a.) descumprimento de qualquer das Cláusulas do CONTRATO;

b.) a outra parte vir a ter sua falência requerida ou decretada, ou requerer recuperação judicial, seja esta suspensiva ou preventiva, desde que a respectiva ação não seja extinta no prazo de 60 (sessenta) dias do seu ajuizamento.

15.2 Respeitando-se o disposto na cláusula 15.3 abaixo, o CONTRATANTE, poderá cancelar o Serviço SCM mediante notificação por escrito a CONTRATADA com, no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, devendo arcar, com os valores devidos pela prestação dos Serviços no prazo de 30(trinta) dias aqui previstos.

15.3 O cancelamento ou downgrade pelo CONTRATANTE, antes do vencimento contratual ensejará o direito da CONTRATADA cobrar multa rescisória de 20% (vinte por cento) sobre as parcelas vincendas do Contrato.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS PENALIDADES

16.1 Para pagamento após a data de vencimento aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de correção monetária e juros legais de 1% (um por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação do título.

16.2 O serviço poderá ser suspenso após 10 (dez) dias contados do respectivo vencimento, sendo a CONTRATANTE avisada com antecedência, ficando o seu restabelecimento condicionado ao pagamento do(s) valor (es) em atraso, acrescido(s) dos encargos previstos na cláusula anterior.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – RESPONSABILIDADE SOCIAL e AMBIENTAL

17.1 - Das Obrigações para não adoção de práticas de trabalho ilegal:

17.1.1 - A Contratada se compromete a abster-se de adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento do presente instrumento.

17.1.2 - A Contratada se compromete a não empregar funcionários e/ou trabalhadores menores de 16 (dezesesseis) anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos de idade, nos termos da Lei nº 10.097, de 19.12.2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho.

17.1.3 - A Contratada se compromete a não empregar adolescentes até 18 (dezoito) anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno.

17.2 Das obrigações para proteção e preservação do meio ambiente:

17.2.1. A Contratada se compromete a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área de meio ambiente e correlatas, emanadas das esferas Federal, Estaduais e Municipais, incluindo, mas não limitando ao cumprimento da Lei Federal nº 6.938/81 (Política Nacional do Meio Ambiente) e da Lei nº 9.605/98 (Lei dos Crimes Ambientais), implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam a conjugar esforços para proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, em suas respectivas relações comerciais.

17.2.2 - É facultado à Contratante verificar o cumprimento das disposições contidas nesta Cláusula, cujo descumprimento, por parte da Contratada, ensejará justo motivo para a rescisão do presente Contrato.



Sua melhor opção em dados, voz, internet

---

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

18.1 Para dirimir qualquer conflito relativo à interpretação e/ou execução deste instrumento, fica desde já eleito o foro da comarca de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo para dirimir e julgar quaisquer lides oriundas do presente contrato com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas que também a este se subscrevem.

São Caetano do Sul,

---

Contratada  
**Duran Telecomunicações Ltda.**  
Representante Legal

---

Contratante  
Representante Legal

#### TESTEMUNHAS

---

---