

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)



## ZAX TELECOM E SOLUÇÕES LTDA

CNPJ: 27.786.443/0001-06

Endereço: Rua Mogno, 88 - Centro - Curionópolis/PA

Fone: (94) 3199-3005 - E-mail: contato@zaxtel.com.br - Site: www.zaxtel.com.br

### 1. OBJETO DO CONTRATO

Este contrato tem como objetivo a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (**SCM**), abrangendo o fornecimento de acesso à internet banda larga conforme o plano contratado junto à prestadora. A prestação do serviço inclui, mas não se limita a:

- **Conexão à Internet Banda Larga:** A prestadora disponibilizará conexão de internet banda larga nas condições e velocidades descritas no plano vigente, observadas as limitações técnicas da rede.
- **Fornecimento de Equipamentos:** A prestadora poderá fornecer equipamentos (como roteadores, modems e outros dispositivos) em regime de comodato, empréstimo ou venda, conforme as condições acordadas entre as partes. O fornecimento dos equipamentos estará condicionado a um estudo prévio de viabilidade técnica para a instalação e funcionamento adequado dos serviços.
- **Viabilidade Técnica:** A instalação dos serviços dependerá de um estudo de viabilidade técnica a ser realizado pela prestadora, a fim de garantir que a infraestrutura disponível suporte a entrega do serviço conforme o plano contratado. Caso a viabilidade técnica não seja constatada, as partes serão notificadas, e este contrato poderá ser rescindido sem ônus para ambas as partes.
- **Atualização de Equipamentos e Tecnologias:** A prestadora se compromete a manter a infraestrutura de rede e equipamentos fornecidos em conformidade com as normas vigentes e poderá realizar atualizações de equipamentos ou tecnologias sempre que necessário para a melhor entrega do serviço, mediante comunicação prévia ao assinante.
- **Exigências Técnicas Especiais:** Assinantes com requisitos técnicos específicos ou demandas de uso mais intensivo, como redes de grande porte, alta densidade de usuários ou necessidades de maior capacidade de tráfego, poderão necessitar de equipamentos de maior desempenho. Esses equipamentos não estão incluídos no fornecimento padrão e poderão ser disponibilizados mediante análise e acordo entre as partes.

### 2. PRAZO DE INSTALAÇÃO

A instalação dos Serviços de Comunicação Multimídia (**SCM**) será realizada pela prestadora em até 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato e da confirmação de viabilidade técnica.

No entanto, caso o assinante possua necessidades específicas que exijam um prazo diferenciado para a instalação, como em situações de infraestrutura complexa ou disponibilidade limitada, o prazo poderá ser ajustado para uma nova data acordada entre as partes, a ser indicada na **Ordem de Serviço**.

Adicionalmente, caso ocorram impedimentos técnicos ou logísticos que inviabilizem o cumprimento do prazo inicialmente previsto, a prestadora comunicará o assinante prontamente, apresentando uma nova previsão para a conclusão da instalação.

### 3. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

#### • Prestadora:

É responsável pela instalação do serviço de acordo com o plano contratado e pelo fornecimento dos equipamentos necessários, conforme as condições estabelecidas neste contrato. A prestadora não se responsabiliza pela instalação, manutenção ou configuração de redes internas locais do assinante, nem pelo compartilhamento de conexão com terceiros, exceto nos casos em que houver contratação de serviços adicionais, como a instalação de pontos extras ou Redes Mesh, para ampliação da cobertura de sinal Wi-Fi em ambientes amplos ou com interferência significativa.

Nos casos de contratação de soluções adicionais, como Redes Mesh, a prestadora fornecerá os equipamentos e serviços sob demanda, com o objetivo de melhorar a cobertura do sinal e otimizar o uso do espectro Wi-Fi, que pode ser degradado por interferências ou obstruções físicas. Contudo, a prestadora não garante a eliminação completa dessas interferências, uma vez que fatores externos podem influenciar a qualidade do sinal.

#### • Assinante:

É responsável por garantir as condições físicas adequadas para a instalação dos serviços, incluindo a disponibilização de espaço, energia elétrica e acesso aos locais onde serão instalados os equipamentos.

O assinante deve garantir a presença de um representante maior de idade no local no dia e horário agendado para a instalação, sendo este responsável por acompanhar o processo e autorizar a finalização

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

da instalação.

Adicionalmente, o assinante se compromete a não realizar modificações na infraestrutura instalada pela prestadora sem sua autorização prévia, incluindo alterações nos equipamentos fornecidos ou mudanças na configuração de redes, exceto nos casos expressamente acordados entre as partes.

### 4. CONDIÇÕES DE FIDELIDADE

O assinante pode escolher entre duas modalidades de contratação, conforme descrito a seguir:

- **Fidelidade de 12 Meses:**

Ao optar por esta modalidade, o assinante terá direito ao benefício da instalação gratuita, desde que mantenha o serviço ativo por um período mínimo de 12 (doze) meses. Em caso de cancelamento antecipado, será aplicada uma multa proporcional, calculada com base no valor de R\$ 560,00, dividida pelos meses restantes até o término do período de fidelidade. A multa será cobrada proporcionalmente ao tempo de serviço não cumprido.

- **Sem Fidelidade:**

O assinante que optar por não aderir ao plano de fidelidade ficará responsável pelo pagamento integral do custo da instalação (R\$ 560,00). Nessa modalidade, não haverá multa em caso de cancelamento, mas o custo da instalação será cobrado integralmente.

- **Equipamento em Regime de Comodato:**

Os equipamentos fornecidos para a prestação do serviço, como modems, roteadores ou outros dispositivos, serão disponibilizados ao assinante em regime de comodato, permanecendo sob propriedade da prestadora. Durante o período de vigência do contrato, o assinante será responsável pela conservação e bom uso dos equipamentos.

Em caso de cancelamento do serviço, o assinante deverá devolver os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso e de forma integral, conforme descrito no **Termo de Adesão ao Contrato de instalação**. A devolução deve ocorrer no prazo e local indicados pela prestadora.

Caso o assinante não devolva os equipamentos dentro do prazo estipulado, ou em caso de extravio, dano ou destruição dos equipamentos, a prestadora se reserva o direito de cobrar pelos custos de reposição ou reparo, cujo valor será estipulado de acordo com o tipo e modelo do equipamento. Se os custos não forem quitados, a dívida poderá ser encaminhada para os serviços de proteção ao crédito, e medidas legais cabíveis poderão ser tomadas para a recuperação do valor devido.

### 5. RESCISÃO CONTRATUAL

- **Direito de Rescisão Geral:**

Ambas as partes, assinante e prestadora, têm o direito de rescindir o contrato a qualquer momento, mediante notificação prévia por escrito à outra parte. No entanto, caso o contrato esteja vinculado a uma cláusula de fidelidade, devem ser observadas as condições específicas de fidelidade descritas neste documento. Se o cancelamento ocorrer após o pagamento da mensalidade do mês corrente, o serviço permanecerá ativo até o último dia do vencimento/mês, sem direito a reembolso proporcional do valor pago.

- **Direito de Rescisão por Falhas Recorrentes:**

O assinante terá o direito de rescindir o contrato sem custos adicionais se ocorrerem falhas recorrentes no serviço, caracterizadas pela interrupção do serviço por mais de 24 (vinte e quatro) horas em quatro ou mais dias consecutivos em uma mesma semana. Nesse caso, deverá ser realizada uma avaliação técnica conjunta entre as partes para identificar a causa das falhas e, se comprovada a responsabilidade da prestadora, o assinante poderá encerrar o contrato imediatamente, sem a aplicação de multas ou penalidades.

### 6. SUPORTE TÉCNICO E SLA

A prestadora oferece suporte técnico ao assinante para resolução de problemas relacionados à prestação dos serviços de Comunicação Multimídia (SCM), conforme os seguintes termos:

- **Horário de Atendimento:**

O suporte técnico estará disponível nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, e aos sábados das 08h às 12h. Solicitações de suporte recebidas fora desse horário serão atendidas no próximo dia útil, salvo situações de emergência previamente acordadas entre as partes.

- **Tempo Médio de Resolução (MTTR):**

A prestadora compromete-se a resolver as ocorrências reportadas em um tempo médio de 3 (três) horas, a contar do momento em que a solicitação for registrada no sistema de atendimento da prestadora. Esse tempo médio de resolução (MTTR) refere-se ao período necessário para diagnóstico e correção de problemas simples ou de complexidade moderada.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

- **Acordo de Nível de Serviço (SLA):**

Em caso de interrupção total do serviço, a prestadora garante um tempo máximo de 8 (oito) horas para restabelecimento completo do serviço, a partir da confirmação do incidente, salvo situações de força maior ou causas externas que estejam fora do controle da prestadora, como desastres naturais, falhas na rede elétrica ou na infraestrutura de terceiros. Se o restabelecimento do serviço não ocorrer dentro do prazo estipulado, o assinante poderá solicitar uma compensação proporcional ao tempo de indisponibilidade que ultrapassar o SLA acordado, mediante análise e validação pela prestadora.

### 7. TAXAS E COBRANÇAS

A prestação dos serviços de Comunicação Multimídia (SCM) pode envolver a cobrança de taxas adicionais em situações específicas, conforme descrito a seguir:

- **Transferência de Endereço:**

Em caso de mudança de endereço solicitada pelo assinante, será cobrada uma taxa de R\$ 100,00, desde que haja viabilidade técnica para a instalação e operação dos serviços no novo local. Caso a nova localização não seja viável, a prestadora informará ao assinante e não haverá a cobrança das taxas.

- **Deslocamento Extra:**

Se a instalação exigir deslocamento além do estipulado no ato da contratação, a prestadora se reserva o direito de cobrar uma taxa adicional a ser previamente acordada com o assinante, com base na tabela de preços vigentes da prestadora.

### 8. CONDIÇÕES GERAIS

- **Alterações Contratuais:**

Este contrato poderá ser alterado a qualquer momento, mediante notificação prévia por escrito ao assinante, que terá o direito de optar pela continuidade do serviço nas novas condições ou pelo cancelamento do contrato, conforme o estipulado nas cláusulas de rescisão.

- **Vigência:**

Este contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser renovado por igual período, caso não haja manifestação em contrário por nenhuma das partes.

- **Foro:**

Fica eleito o foro da comarca de Curionópolis, local sede da prestadora, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato. As partes reconhecem que a assinatura deste contrato pode ser realizada por meio de sistema de terceiros, permitindo a formalização do acordo de forma eletrônica.

A validade das assinaturas eletrônicas será considerada equivalente à das assinaturas manuscritas, garantindo que as obrigações e direitos decorrentes deste contrato permaneçam inalterados.

### 9. ASSINATURA

Por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam o presente contrato em duas vias de igual teor e forma.

Curionópolis/PA, 13 de novembro de 2024.

**ZAX TELECOM**

Assinatura da Prestadora