

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

A **HN NET FIBRA**, inscrita no CNPJ sob o nº **86.779.139/0001-09**, com sede em **ITAPETINGA, BA** na **PRAÇA DAIRY WALLEY, 11, Nº51A** Centro, doravante denominada "**PRESTADORA**", e, de outro lado, a pessoa identificada e qualificada na confirmação contratual (Termo de adesão - ANEXO 01), doravante denominada "**ASSINANTE**", em conformidade com a legislação vigente, resolvem celebrar o presente contrato de adesão ao Serviço de Comunicação Multimídia, mediante as seguintes cláusulas e condições adiante descritas:

1.0. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato é a prestação do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA conforme especificações dadas pela ANATEL através da legislação vigente.

2.0. DAS CONDIÇÕES GERAIS

2.1. O SERVIÇO DA **PRESTADORA** será prestado ao **ASSINANTE** mediante:

I. À assinatura do **TERMO DE ADESÃO** vinculado ao presente contrato.

Condições comerciais especificadas no **TERMO DE ADESÃO**.

III. Cumprimento de direitos, deveres e obrigações previsto no presente contrato.

2.2. O SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA será prestado em **regime pré-pago**, isto é, a aquisição antecipada de créditos destinados à fruição do serviço.

2.3. Para a correta prestação do serviço e garantia do padrão de qualidade o assinante deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias, atendendo aos requisitos de funcionamento do serviço escolhido.

2.4. As informações de preços e condições de fruição do serviço estarão sempre disponíveis através do termo de adesão.

2.5. Quando o serviço de acesso à internet ocorrer como Serviço de Valor Adicionado (SVA) e for praticado por uma Provedor de Acesso, a **PRESTADORA** informará em seu domínio (www.hnnet.com.br) cópia do contrato entre o assinante e o prestador SVA.

Parágrafo único. Conforme Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018, art. 4º, inciso XV da Anatel, considera-se **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE** grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.

3.0. DOS DIREITOS DA PRESTADORA:

3.1. Conforme Art. 41 da resolução nº 614, de 28 de Maio de 2013, constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei n.º 9.472 de 1997 e na regulamentação pertinente:

3.2. Empregar equipamentos e infra estrutura que não lhe pertençam.

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

3.4. A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continuará responsável pela prestação e execução do serviço perante a ANATEL e os assinantes.

3.5. As relações entre a **PRESTADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

3.6. Quando a **PRESTADORA** contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra **PRESTADORA** de SCM ou de **PRESTADORAS** de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da **PRESTADORA** contratante.

3.7. O acesso telefônico para os assinantes ao Centro de Atendimento da **PRESTADORA** deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período entre <PERIDO>.

3.8. A **PRESTADORA** disponibiliza para seus assinantes, o endereço para atendimento por correspondência como sendo **PRAÇA DAIRY WALLEY, 11, Nº51A, CENTRO, ITAPETINGA BA** atendimento com discagem direta através do número **(77)2102-9540** , e endereço eletrônico suporte@hnet.com.br, ou **Whats APP (73) 99941-2063** para dirimir qualquer dúvida sobre a prestação de serviços contratados.

3.9. A **PRESTADORA** deve tornar 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.

3.10. A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

3.11. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deverá preservar o crédito ou realizar a restituição do crédito, até o segundo mês subsequente ao evento, o valor proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo assinante.

4.0. DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

4.1. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação.

4.2. Apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade.

4.3. Cumprir e fazer cumprir o regulamento vigente e as demais normas editadas pela Anatel.

4.4. Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel.

4.5. Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantendo o sigilo estabelecido em lei.

4.6. Enviar ao assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado.

4.7. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das **PRESTADORAS**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

4.8. Tornar disponíveis ao assinante, com antecedência mínima de 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.

4.9. Tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado.

4.10. Prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.

4.11. 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.

4.12. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra estrutura.

4.13. Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

4.14. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

4.15. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

4.16. 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.

Parágrafo único. 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.

4.17. A **PRESTADORA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

4.18. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a **PRESTADORA** se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação de que trata a cláusula 4.18, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas **PRESTADORAS** de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela [Resolução nº 155, de 16 de agosto de 1999](#), com as alterações introduzidas pela [Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005](#).

4.19. A **PRESTADORA**, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

4.20. A **PRESTADORA** deve, nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, atender com prioridade o Presidente da República, seus representantes protocolares, sua comitiva e pessoal de apoio, bem como os Chefes de Estado estrangeiros, quando em visitas ou deslocamentos oficiais pelo território brasileiro, tornando disponíveis os meios necessários para a adequada comunicação dessas autoridades.

4.21. Após entrada em operação e atribuída numeração, a **PRESTADORA** deve assegurar o acesso gratuito dos seus assinantes aos serviços de emergência, na forma da regulamentação.

4.22. A **PRESTADORA** deve colocar à disposição das autoridades e dos agentes da defesa civil, nos casos de calamidade pública, todos os meios, sistemas e disponibilidades que lhe forem solicitados com vista a dar-lhes suporte ou a amparar as populações atingidas, na forma da regulamentação.

5.0 DOS DIREITOS DOS ASSINANTES

5.1. Conforme Art. 56 da resolução nº 614, de 28 de Maio de 2013, o assinante do SCM têm direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- 5.2. De acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.
- 5.3. À liberdade de escolha da **PRESTADORA**.
- 5.4. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.
- 5.5. À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços.
- 5.6. À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- 5.7. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.
- 5.8. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 da Resolução nº614.
- 5.9. 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 artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997.
- 5.10. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.
- 5.11. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**.
- 5.12. À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **PRESTADORA**.
- 5.13. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.
- 5.14. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.
- 5.15. À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação.
- 5.16. 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.
- 5.17. 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.
- 5.18. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.
- 5.19. À continuidade do serviço pelo prazo contratual.
- 5.20. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

6.0. DOS DEVERES DO ASSINANTE

- 6.1. Conforme Art. 57 da resolução nº 614, de 28 maio de 2013, o assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:
- 6.2. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.
- 6.3. Preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral.
- 6.4. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições do regulamento SCM.
- 6.5. Providenciar local adequado e infra estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

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

6.7. Levar ao conhecimento do poder público e da **PRESTADORA** as irregularidades de que tenha conhecimento referente à prestação do SCM.

6.8. 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.

6.9. Os direitos e deveres previstos neste contrato não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os assinantes do SCM.

6.10. Em conformidade com o **Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações** (Resolução nº667), são direitos e deveres da pessoa com deficiência:

6.10.1. A acessibilidade é direito fundamental e deve possibilitar às pessoas com deficiência usufruir de serviços e equipamentos de telecomunicações, de forma independente, sob todos os aspectos, mediante a supressão de barreiras à comunicação e informação.

6.10.2. Todas as pessoas com deficiência têm direito a usufruir dos serviços de telecomunicações e utilizar equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas.

6.10.2. As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento adequado, com a disponibilização de informações e recursos de comunicação acessíveis.

Parágrafo único. Equipara-se à pessoa com deficiência, para fins de atendimento prioritário, seu acompanhante ou atendente pessoal.

6.11. As pessoas com deficiência devem observar os deveres previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

7.0 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. A **PRESTADORA** indica ao assinante o endereço da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, cuja sede encontra-se em Brasília - DF, SAUS Quadra 06 Bloco E H, CEP 70.070-940, bem como, telefone 1331 e o endereço eletrônico www.anatel.gov.br, onde, entre outras coisas, os assinantes poderão encontrar cópia do regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia.

7.2. Quando aplicável, a **PRESTADORA** irá guardar os dados de **registros de conexão** (IP, data e horas, inicial e final da conexão), por no mínimo um ano. Ou seja, a **PRESTADORA** irá guardar o IP e seu registro de acesso, **mas nunca as informações sobre o usuário**.

7.3. Os registros mencionados no item anterior, serão disponibilizados somente mediante ordem judicial ou em casos previstos na legislação vigente.

7.4. O assinante entende e concorda, uma vez que a internet é uma rede pública, a **PRESTADORA** não tem qualquer gerenciamento e/ou controle sobre os fatos nela ocorridas.

7.5. O assinante também entende que, a instalação, manutenção e atualização de programas antivírus, firewall e eventuais danos nos equipamentos do assinante, são de sua inteira responsabilidade.

7.6. O assinante autoriza expressamente que seja feito seu cadastramento no Banco de dados da **PRESTADORA**, responsabilizando-se civil e criminalmente pela veracidade das informações cadastrais por ele fornecidas.

7.7. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual, seja por meios confinados (cabos, fibra) ou via Wireless.

7.8. É de responsabilidade da **PRESTADORA** ofertar o devido suporte ao assinante, porém nos casos em que houver visita técnica in loco o assinante estará sujeito a pagamento de taxa, caso ocorra negligência à cláusula 7.5.

Parágrafo único. O valor da taxa estará disponível no Termo de Adesão.

8.0 DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

8.1. Os preços dos serviços são livres, devendo ser justos, equânimes e não discriminatórios, podendo variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos assinantes.

8.1.1. A **PRESTADORA** é responsável pela divulgação e esclarecimento ao público dos valores praticados junto aos seus assinantes na prestação do serviço.

8.1.2. A **PRESTADORA** pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao assinante, de forma isonômica, vedada a redução de preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição

8.1.3. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, os preços dos serviços podem ser reajustados, observados os índices e periodicidade previstos no presente contrato.

8.2. O valor total mensal do (s) serviço (s) será cobrado mediante a escolha de um PLANO DE SERVIÇO, de acordo com as condições estipuladas no TERMO DE ADESÃO, a ser considerado como parte integrante deste Contrato.

8.3. O assinante poderá adquirir créditos com validade de **30 dias CORRIDOS. (Trinta Dias Corridos)**.

8.3.1. A aquisição de créditos, quando aplicável, será efetuada mediante fatura enviada ao endereço (eletrônico ou residencial) do assinante, como também, através de canais disponibilizados pela **PRESTADORA, SMS ou mensagens de Whats APP**.

8.3.2. A **PRESTADORA** poderá definir o melhor formato do documento de cobrança para ambas as partes.

8.4. O assinante terá direito aos serviços objeto do presente contrato, mediante pagamento das taxas de configuração (velocidade, limite de recepção ou transmissão de dados), assinatura mensal e valores extras especificados no TERMO DE ADESÃO.

8.5. Após o término da validade da liberação de acesso referente à modalidade PRÉ-PAGA, caso o assinante não efetue aquisição de novos créditos, implicará, após notificação, a suspensão do serviço, ficando o restabelecimento condicionado ao pagamento do valor equivalente a uma nova liberação de acesso.

8.6. O reajuste será anual e pelo IPCA-E, a iniciar-se a cada 12 (doze) meses seguidos da data da assinatura do Contrato.

8.7. Eventuais modificações, para mais ou para menos, na alíquota de qualquer tributo, taxa, contribuição ou encargo, incidente ou que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, bem como a criação, modificação, eliminação ou substituição de tributos, taxas, contribuições ou encargos, fatores estes que de qualquer forma, influam ou venham influir no objeto deste contrato, serão informados e negociados com o assinante.

8.8. O documento com o objetivo de contestação de débitos/créditos deverá ser enviado pelo assinante por escrito ou por e-mail à **PRESTADORA**.

8.9. Caso o assinante não proceda com o pagamento para a liberação de acesso em até **05 dias (Cinco Dias)**, a partir da data de término da validade do crédito, permitirá à **PRESTADORA**, com ou sem prévio aviso ou notificação extrajudicial emitida em favor do assinante, informar o cancelamento/desligamento da prestação do serviço que ensejará na rescisão contratual, sem prejuízo de

obter o pagamento e ressarcimento de eventuais dívidas existentes referentes à taxa de Adesão e/ou taxa de Instalação e/ou Visita Técnica e de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos.

8.10. Caso o assinante efetue a inserção de novos créditos para a validação de acesso, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a **PRESTADORA** deverá restabelecer a prestação do serviço em até **24 horas (vinte e quatro horas)** contadas do conhecimento da inserção de créditos.

9.0 DOS PRAZOS

9.1. A duração do presente contrato é de 1 (um) ano, sendo renovado automaticamente se não houver nenhuma solicitação por escrito ou e-mail

9.2. A rescisão ou suspensão da prestação poderá ocorrer a qualquer tempo, sem prejuízos ou aplicação de multas ou quaisquer outras penalidades, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

9.3. O assinante deverá realizar seu respectivo pedido de rescisão ou suspensão através de um dos canais de comunicação contidos neste contrato.

9.4. 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.

9.5. O prazo para instalação, após devidamente oficializado junto a **PRESTADORA**, ocorrerá em até **48 horas (Quarenta e Oito Horas)** dias úteis.

9.6. O prazo para atendimento as solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço, após devidamente oficializados junto a **PRESTADORA**, ocorrerão em até **72 horas (Setenta e Duas Horas)**.

9.7. Os prazos mencionados no item 9.5 podem ser alterados mediante solicitação ou conveniência do assinante.

10. RESCISÃO

10.1. Qualquer uma das partes poderá rescindir este contrato imediatamente, caso a outra parte venha a violar qualquer das cláusulas.

10.2. Qualquer uma das partes poderá rescindir este Contrato imediatamente se a outra parte for insolvente, dissolvida ou cessar suas operações.

10.2. Se houver alguma violação contratual por parte do assinante, que não seja corrigida após o respectivo aviso, a **PRESTADORA** poderá tomar as seguintes medidas:

10.2.1. Suspender os serviços existentes, ou ainda recusar ou suspender os pedidos de serviços novos adicionais.

10.2.2. Rescindir este Contrato ou somente o serviço prestado, sem qualquer ônus para a **PRESTADORA**.

11.0 DO FORO

11.1. As partes elegem o foro da Comarca de **Itapetinga** no Estado da **BAHIA** para propositura de toda e qualquer ação oriunda das cláusulas supracitadas e dos respectivos direitos e obrigações delas decorrentes.

Contratante

Contratada