

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

**SKYNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 10.217.831/0001-73, constituída legalmente por contrato social devidamente registrado e arquivado na Junta Comercial do Estado de São Paulo, com sede na Rua Tristão José de Carvalho, nº 476, Centro, no Município de Cajuru, no Estado de São Paulo, CEP. 14.240-000, neste ato representada nos termos de seus atos constitutivos, denominada simplesmente **SKYNET**

E, de outro lado, **ASSINANTE**, devidamente qualificado no Termo de Contratação do Serviço, que é parte integrante deste contrato, resolvem celebrar o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM**”, mediante as cláusulas e condições adiante descritas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – Esse contrato tem por objeto a prestação, pela **SKYNET** ao **ASSINANTE**, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e comodato de equipamentos de recepção e transmissão de sinais de Internet instalados no local informado pelo **ASSINANTE**, conforme discriminado neste Contrato.

§ Único - São partes integrantes deste Contrato, independentes de transcrição, os seguintes Anexos:

- a) Termo de Contratação do Serviço;
- b) Condições Comerciais;
- c) Termo de Aceitação do Serviço, e
- d) outros documentos específicos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

### **DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA SKYNET**

**CLÁUSULA SEGUNDA** - Constituem direitos da **SKYNET**, além dos previstos na [Lei nº 9.472, de 1997](#), na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A **SKYNET**, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a **SKYNET** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

**CLÁUSULA TERCEIRA.** À **SKYNET** é permitido 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, caracterizando a situação de exploração industrial.

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

**CLÁUSULA QUARTA.** A **SKYNET** deve manter um centro de atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de **terminal fixo ou móvel**, no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

**CLÁUSULA QUINTA.** A **SKYNET** 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.

**CLÁUSULA SEXTA.** A **SKYNET** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

**CLÁUSULA SÉTIMA.** Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, é dever da **SKYNET** descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**.

§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

**CLÁUSULA OITAVA.** Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a **SKYNET** tem a obrigação de:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - 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 **SKYNET** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

V - 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, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI - enviar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **SKYNET**, 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;

VIII - 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;

IX - 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 comprovada;

X - prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XI - 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;

XII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

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

XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XV - manter à disposição da Anatel e do **ASSINANTE** os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo **ASSINANTE**, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

**CLÁUSULA NONA.** A **SKYNET** deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** A **SKYNET** deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA.** 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.** A **SKYNET** 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.

§ único. A SKYNET 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA.** A SKYNET deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA.** Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a SKYNET 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.

§ único. Na contratação de que trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pela SKYNET, 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](#).

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

### **DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.** O ASSINANTE do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da prestadora;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - 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 nº 614, de 28 de maio de 2013;

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes na CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela SKYNET;

XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela SKYNET;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a SKYNET, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do Consumidor;

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV - 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;

XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a SKYNET, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da SKYNET, em até dez dias.

XXI - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XXII - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XXIII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XXIV - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

XXV - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

#### DEVERES DO ASSINANTE

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA.** Constituem deveres do ASSINANTE:

I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II - preservar os bens da SKYNET e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da SKYNET, quando for o caso;

V - somente conectar à rede da SKYNET terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas

VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da SKYNET as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

VII - indenizar a SKYNET por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e

VIII - comunicar imediatamente à SKYNET:

a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

c) qualquer alteração das informações cadastrais.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA.** Os direitos e deveres previstos neste Regulamento 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 o ASSINANTE do SCM.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA.** O inadimplemento do ASSINANTE implicará na obrigação de pagar os encargos financeiros de acordo com as taxas praticadas pelo mercado, observada a legislação aplicável, atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC do IBGE, sem prejuízo de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor efetivamente devido com os acréscimos contratuais e legais, acrescido de juros cumulativos de 1% (um por cento) ao mês ou fração do mês e honorários advocatícios de 20% (vinte por cento).

#### DAS FORMAS DE ATENDIMENTO

**Do Atendimento Remoto**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA.** Considera-se Atendimento Remoto aquele realizado por meio de Centro de Atendimento Telefônico, do Atendimento por Internet, bem como por qualquer outro meio disponibilizado ou utilizado pela **SKYNET** para interação remota com o **ASSINANTE**, independentemente do originador da interação.

**Do Atendimento por Internet**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA.** Atendimento por Internet é o atendimento prestado por meio da página da **SKYNET** na internet que permite o registro e o tratamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da **SKYNET**.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.** O Atendimento por Internet deve ser disponibilizado na página da **SKYNET** na internet, por meio de espaço reservado ao **ASSINANTE**, acessível mediante inserção de login e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou a qualquer momento, a pedido do **ASSINANTE**.

§ 1º É vedada a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso livre do **ASSINANTE** ao seu espaço reservado na página da **SKYNET**.

§ 2º O acesso deve ser assegurado ao **ASSINANTE** por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA.** No espaço reservado, o **ASSINANTE** deve ter acesso, no mínimo:

I - à cópia do seu contrato, do Plano de Serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive Contrato de Permanência, quando for o caso;

II - ao sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional contratados, incluindo reajustes de preços e tarifas, alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável;

III - à referência a novos serviços contratados;

IV - aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;

V - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;

VI - à opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;

VII - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses;

VIII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;

IX - ao perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses; e,

X - ao registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da **SKYNET**.

§ 1º O espaço reservado ao **ASSINANTE** deve respeitar as condições de acessibilidade.

§ 2º Devem estar disponíveis ao **ASSINANTE**, em todo o Atendimento por Internet, as opções de salvar cópia das informações e documentos consultados no espaço reservado, e de remetê-los para endereço de correspondência eletrônica a ser fornecido no momento da consulta.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA.** O Atendimento por Internet da **SKYNET** será realizado pela disponibilização de um mecanismo de contato disponível a todos os Assinantes em sua página na internet.

**Do Centro de Atendimento Telefônico**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.** Centro de Atendimento Telefônico é todo setor da **SKYNET**, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da **SKYNET**.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.** O Centro de Atendimento Telefônico da **SKYNET** deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA.** É obrigatória a gravação das interações entre **SKYNET** e **ASSINANTE** realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

§ 2º A **SKYNET** deve manter a gravação a que se refere o **caput** pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o **ASSINANTE** poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 3º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da **SKYNET** na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do **ASSINANTE**, sem qualquer ônus.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA.** O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir ao **ASSINANTE**, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

§ 1º A opção de acesso ao atendente deve constar de todos os níveis do sistema de autoatendimento.

§ 2º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA.** Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a **SKYNET** deve inserir a seguinte mensagem: “Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo **ASSINANTE**”.

§ único. Em caso de descontinuidade da chamada, a **SKYNET** deve retornar imediatamente a ligação ao **ASSINANTE**.

#### **Do Atendimento no Estabelecimento**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA.** Considera-se Atendimento no Estabelecimento aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial e em qualquer outro Estabelecimento associado à marca da **SKYNET**.

§ único. Compreende-se como Estabelecimento associado à marca da **SKYNET** qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que explore exclusivamente aquela marca.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA.** O Atendimento nos Estabelecimentos deve funcionar pelo menos no horário comercial.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.** O Atendimento nos Estabelecimentos deve assegurar ao **ASSINANTE** o acesso aos canais de atendimento da Anatel.

#### **Dos Estabelecimentos Associados à Marca da SKYNET**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA.** Todo Estabelecimento associado à marca da **SKYNET** deve atender demandas relacionadas a todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, mediante:

I - disponibilização, ao **ASSINANTE**, de terminal de acesso ao Atendimento Remoto; ou,

II - protocolo e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda do **ASSINANTE**.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA.** Todo Estabelecimento associado à marca da **SKYNET** deve dispor de terminal que assegure ao **ASSINANTE**, no mínimo, o acesso à linha direta exclusiva de contato com atendente, a opções de autoatendimento, rescisão automática, registro de solicitações de informação, de reclamações, bem como a todos os canais de interação remota da **SKYNET**, inclusive ao espaço reservado do **ASSINANTE** na internet.

§ 1º A utilização de terminal a que se refere o **caput** deve ser assistida por pessoa capacitada a orientar o **ASSINANTE** quanto às opções de acesso disponíveis.

§ 2º O terminal a que se refere o **caput** deve assegurar o atendimento de todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.

§ 3º Em caso de indisponibilidade de sistema, a **SKYNET** deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do **ASSINANTE**.

§ 4º É assegurado à **SKYNET**, alternativamente à disponibilização de terminal de acesso a que se refere o **caput**, oferecer atendimento presencial ao **ASSINANTE**, por intermédio de pessoa devidamente qualificada para atender qualquer demanda ligada ao seu serviço, assegurada a opção de impressão de comprovantes de atendimento das solicitações.

#### OFERTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.** Consideram-se como oferta de serviços de telecomunicações, para fins do disposto neste instrumento, todas as ofertas de varejo, inclusive as Ofertas Conjuntas de Serviços de Telecomunicações das Prestadoras.

§ 1º A oferta de serviços de telecomunicações está associada a Plano de Serviço e abrange as informações referentes a facilidades, promoções e descontos, custo de aquisição, instalação e manutenção de dispositivos de acesso e multas rescisórias, no caso de aplicação de prazo de permanência mínima.

§ 2º As informações constantes das ofertas de serviço de telecomunicações devem ser claras e suficientes quanto às condições da contratação, prestação, alteração, extinção e rescisão, especialmente dos preços e tarifas efetivamente cobrados e período de sua vigência.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.** Nas ofertas de serviços de telecomunicações, é obrigatório o atendimento de pessoa natural ou jurídica que se encontre em situação de inadimplência, inclusive perante terceiros, mediante Plano de Serviço escolhido pela **SKYNET**.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA.** É vedado à **SKYNET** recusar o atendimento de solicitações de adesão a seus planos pré-pagos, se houver, em qualquer hipótese.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA -** É vedado à **SKYNET** condicionar a oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, prestado por seu intermédio ou de parceiros, coligadas, controladas ou controladora, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA.** Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já **ASSINANTE** da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA.** A comparação de ofertas de serviços de telecomunicações pode ser promovida por qualquer interessado.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA.** A **SKYNET** deve disponibilizar gratuitamente, de forma padronizada e de fácil acesso, aos interessados na atividade de comparação as informações relativas às suas ofertas de serviços de telecomunicações.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA.** Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao **ASSINANTE** todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

I - valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção;

II - período promocional;

III - data e regras de reajuste;

IV - valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;

V - restrições à utilização do serviço;

VI - limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização;

VII - velocidades mínima e média de conexão;

VIII - a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,

IX - incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA.** Na contratação, a Prestadora deve entregar ao **ASSINANTE** o contrato de prestação do serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao **ASSINANTE** na página da Prestadora na internet, quando for o caso.

§ 1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao **ASSINANTE**, por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, os documentos mencionados no **caput**.

§ 2º Quando da adesão do **ASSINANTE**, as promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA.** A **SKYNET** deve comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos **ASSINANTES** afetados.

#### DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA.** A **SKYNET** pode oferecer benefícios ao **ASSINANTE** e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

§ 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.

§ 2º Os benefícios referidos no **caput** devem ser objeto de instrumento próprio, denominado Contrato de Permanência, firmado entre as partes.

§ 3º O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo conter claramente:

I - o prazo de permanência aplicável;

II - a descrição do benefício concedido e seu valor;

III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e,

IV - o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.

§ 4º Caso o **ASSINANTE** não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA.** Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

§ único. É vedada a cobrança prevista no **caput** na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo **ASSINANTE**.

#### DA COBRANÇA

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA.** Os valores, os critérios de sua aplicação e as formas de pagamento dos serviços de telecomunicações devem ser estabelecidos nos Planos de Serviço, respeitadas as regras específicas de cada serviço de telecomunicações.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA.** As formas de pagamento podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas.

§ 1º A forma de pagamento pós-paga se refere à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços por um determinado intervalo de tempo, sendo vedada a cobrança antecipada pela Prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

§ 2º A forma de pagamento pré-paga se refere à aquisição antecipada de créditos destinados à fruição de serviços.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA.** A **SKYNET** pode cobrar, além dos valores decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações, aqueles decorrentes dos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas que decorram da prestação de serviços de telecomunicações.

**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA.** A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações depende de prévia e expressa autorização do **ASSINANTE**.

§ único. Cabe à Prestadora responsável pela emissão do documento de cobrança ou pelo abatimento dos créditos o ônus da prova da autorização emitida pelo **ASSINANTE**.

**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA PRIMEIRA.** Os reajustes dos valores das tarifas ou preços não podem ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses.

#### DA RESCISÃO



**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEGUNDA.** O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:

I - a pedido do **ASSINANTE**, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no Contrato de Permanência; ou,

II - por iniciativa da **SKYNET**, ante o descumprimento comprovado, por parte do **ASSINANTE**, das obrigações contratuais ou regulamentares.

§ 1º A desativação do serviço, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SCM, deve ser concluída pela **SKYNET** em até vinte e quatro horas, a partir da solicitação, sem ônus para o **ASSINANTE**, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido.

§ 2º A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes do Contrato de Prestação do SCM.

§ 3º A **SKYNET** deve permitir que o pedido de rescisão pelo **ASSINANTE** do contrato do SCM possa ser feito, de forma segura, por meio do Centro de Atendimento ou Setor de Atendimento, por correspondência registrada e por quaisquer outros meios por ela definidos.

§ 4º Quando o pedido de rescisão for feito pela Internet, a **SKYNET** deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na Internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa solicitação acompanhada de data, hora e respectivo número de protocolo sequencial, bem como o recebimento de extrato da solicitação por meio de mensagem de correio eletrônico.

§ 5º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Atendimento, a confirmação do recebimento deve ser entregue imediatamente ao **ASSINANTE**, mediante recibo.

§ 6º Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deve ser enviada no prazo máximo de vinte e quatro horas após o recebimento da correspondência pela **SKYNET** ou no próximo dia útil.

§ 7º Os efeitos da rescisão do contrato de prestação do serviço serão imediatos à solicitação do **ASSINANTE**, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 8º Considera-se falta grave, punida nos termos da regulamentação, a procrastinação de qualquer pedido de rescisão de contrato.

**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA TERCEIRA.** O **ASSINANTE** adimplente pode requerer à **SKYNET** 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.

§ 1º É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§ 2º O **ASSINANTE** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§ 3º A **SKYNET** tem o prazo de vinte e quatro horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

#### **DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITO**

**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUARTA.** O **ASSINANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **SKYNET** valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida.

§ 1º A **SKYNET** deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento,

§ 2º O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao **ASSINANTE**, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **SKYNET**.

**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUINTA.** A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos na **CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUARTA** até que o **ASSINANTE** seja notificado da resposta da **SKYNET** à sua contestação.

**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEXTA.** A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a **SKYNET** à devolução automática do valor questionado.

§ único. Se, após o prazo previsto no **caput**, a **SKYNET** constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao **ASSINANTE**, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos.

**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SÉTIMA.** O atendimento de contestação de débitos e a devolução de valores indevidos devem ser realizados pela própria **SKYNET**.

**DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU INSERÇÃO DE CRÉDITO**

**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA OITAVA.** Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o **ASSINANTE** pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.

**CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA NONA.** A notificação ao **ASSINANTE** deve conter:

- I - os motivos da suspensão;
- II - as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato;
- III - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,
- IV - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA.** A suspensão parcial caracteriza-se, no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM pela redução da velocidade contratada.

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA PRIMEIRA.** Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o **ASSINANTE** poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEGUNDA.** É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão total.

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA TERCEIRA.** É dever da **SKYNET**, enquanto não rescindido o contrato, atender a solicitações que não importem em novos custos para o **ASSINANTE**.

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUARTA.** Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

§ único. Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço na forma de pagamento pós-paga, a Prestadora deve encaminhar ao **ASSINANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUINTA.** A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEXTA.** Caso o **ASSINANTE** efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a **SKYNET** deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

§ único. Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês, *pro rata die* e honorários advocatícios de 20% (vinte por cento)

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SÉTIMA.** No caso de celebração de acordo entre a Prestadora e o **ASSINANTE** para o parcelamento de débitos, o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhadas ao **ASSINANTE** em documento de cobrança separado.

§ 1º É obrigatório o restabelecimento integral do serviço, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo **ASSINANTE**.

§ 2º No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a Prestadora pode suspender totalmente a prestação do serviço.

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA OITAVA.** É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

**CLÁUSULA SEXAGÉSIMA NONA.** O **ASSINANTE** tem direito de obter da **SKYNET**, gratuitamente, informações quanto a registros de inadimplência relativos à sua pessoa, bem como exigir dela a imediata exclusão de registros dessa natureza após o pagamento do débito e respectivos encargos.

§ único. A **SKYNET** deve requerer a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do **ASSINANTE**, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da efetiva quitação do débito.

**REAJUSTE DE PREÇOS**

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA.** Os valores dos serviços descritos no Termo de Contratação do Serviço serão reajustados periodicamente a cada 12 (doze) meses, ou outro prazo que a Lei venha regular.

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA PRIMEIRA.** Os valores descritos na cláusula anterior serão reajustados através do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-DI, ou outro que venha o substituir.

#### **PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPARO**

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA PRIMEIRA.** As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da **SKYNET**, sem prejuízo das obrigações contidas no respectivo Termo de Autorização, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **SKYNET**, devem ser atendidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do **ASSINANTE**.

§ Único: Em caso de solicitação de alteração de endereço será respeitado o prazo de 10 (dez) dias úteis, conforme caput desta cláusula.

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA SEGUNDA.** As solicitações de reparos serão realizados no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do **ASSINANTE**.

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA TERCEIRA.** As informações solicitadas pelo **ASSINANTE** devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA QUARTA.** As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA QUINTA.** Os prazos mencionados nas cláusulas anteriores podem ser alterados mediante solicitação ou conveniência do **ASSINANTE**.

#### **DO ENDEREÇO DA ANATEL E TELEFONE**

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA SEXTA.** É endereço da Agência Nacional de Telecomunicações: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP 70070-940 - Brasília/DF.

Central de Atendimento da Anatel: 1331 e 1332 para portadores de necessidades especiais de fala e audição.

Site: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

#### **DO ENDEREÇO E TELEFONE DA SKYNET**

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA SEXTA.** É endereço da **SKYNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA**: Rua Tristão José de Carvalho, n.º 476, Centro, no Município de Cajuru, no Estado de São Paulo, CEP. 14.240-000.

Central de Atendimento da **SKYNET**: 0800 940 3006 – todos os dias 24 (vinte e quatro) horas.

Site: [www.internetsky.com.br](http://www.internetsky.com.br)

**CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA SÉTIMA** – Fica eleito o foro do domicílio do **ASSINANTE** para dirimir quaisquer controvérsias e/ou litígios oriundos deste CONTRATO DE PERMANÊNCIA - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM, renunciando as Partes a quaisquer outros por mais privilegiados que sejam.

Cajuru, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA:  
SKYNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

\_\_\_\_\_  
ASSINANTE

---

TESTEMUNHA 1:

Nome:

RG:

---

TESTEMUNHA 2:

Nome:

RG: