



(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data Emissão: [[data_venda]]
	Contrato nº [[numero_contrato]]	

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**LCH2 TELECOM LTDA**, inscrita no CNPJ nº 48.879.034/0001-24, com sede na R. Aprígio José de Souza, nº 269, Qd. 18, Lt. 133, Centro, Silvânia - GO, CEP.: 75.180-000, autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Autorizado pela Anatel através do processo nº 53500.002689/2023-37, doravante denominada de **PRESTADORA** e de outro lado, o **ASSINANTE** devidamente identificado e qualificado no ANEXO I – Termo de Adesão e Qualificação do **ASSINANTE**, tem entre si ajustado o que se segue: Considerando que o SCM – Serviço de Comunicações Multimídia é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, podendo ser executado com mobilidade restrita, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço. Considerando que a **PRESTADORA** presta **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** e que o **ASSINANTE** deseja contratar tais serviços; fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

#### 1- CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1** A **PRESTADORA** prestará **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** aos **ASSINANTES** que firmarem o **TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS - ANEXO I**, optando por um dos **PLANOS DE SERVIÇOS** que podem ser nas modalidades pré-pago ou pós-pago, disponibilizados comercialmente pela **PRESTADORA** e pela forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança na época da cobrança;
- 1.2** Por conta das evoluções tecnológicas, a **PRESTADORA** se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do serviço, desde que previamente comunicado aos assinantes;
- 1.3** A prestadora poderá oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados à Prestadora pelo prazo estabelecido no “**Contrato de Permanência**”, documento separado deste contrato porém referenciando-se ao mesmo, podendo o assinante se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela prestadora antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, submetendo-se a multa de rescisão, justa e razoável, proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Assinante;
- 1.4** Integra o presente Contrato, como se dele fizesse parte, o “**ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais**”;
- 1.5** Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:
- 1.5.1 Assinante:** Pessoa natural ou jurídica, responsável pela contratação do **SERVIÇO** objeto deste Contrato junto à **PRESTADORA**, identificada e qualificada no “**Anexo I - Termo de Adesão e Condições comerciais**”;
- 1.5.2 Velocidade:** Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em bps. Também pode ser utilizado o termo “**BANDA**” com o mesmo significado;
- 1.5.3 Conexão à Internet:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;
- 1.5.4 Informação Multimídia:** sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;
- 1.5.5 Plano de Serviço:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- 1.5.6 Serviços de telecomunicações:** É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.
- SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT).

#### 2- OBJETO

**2.1** O objeto do presente instrumento consiste na prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM** pela **PRESTADORA**, e serviços que não se confundem com telecomunicações, ou seja, Serviço de Valor Adicionado (SVA) e Serviços Digitais, os quais podem ser serviços de Streaming, ensino a distância, dentre outros, conforme planos de serviços aderido.

#### 3 - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

**3.1** Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

**LCH2 TELECOM LTDA**, inscrita no CNPJ nº 48.879.034/0001-24, com sede na R. Aprígio José de Souza, nº 269, Qd. 18, Lt. 133, Centro, Silvânia - GO, CEP.: 75.180-000, autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Autorizado pela Anatel através do processo nº 53500.002689/2023-37, doravante denominada de **PRESTADORA** e de outro lado,

o ASSINANTE devidamente identificado e qualificado no ANEXO I – Termo de Adesão e Qualificação do ASSINANTE, tem entre si ajustado o que se segue

3.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;



(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data Emissão: [[data_venda]]
	Contrato nº [[numero_contrato]]	

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

3.3 A PRESTADORA manterá um centro de atendimento para seus assinantes, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis, através do número 0800 042 0782, além do seu sítio na internet [www.twtelecom.com.br](http://www.twtelecom.com.br), para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados;

3.4 A PRESTADORA tornará 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;

3.5 Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de 30 (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;

3.6 Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

3.7 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;

3.8 A Prestadora proporcionará meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual;

3.9 A Prestadora deve manter gravação dos registros de logs dos Assinantes pelo prazo mínimo de um ano, contados a partir da data da ocorrência;

3.10 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;

3.11 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;

3.12 A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano;

3.13 A PRESTADORA deve manter cópia das interações com o Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo

3.14 Na hipótese de constatação, pela PRESTADORA, de defeito no equipamento do ASSINANTE que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que o reparo seja expressamente solicitado por este, será cobrada uma taxa pela visita e pela realização dos reparos necessários;

3.14.1 Tal taxa virá devidamente discriminada na Ordem de Serviço de atendimento, a qual será preenchido pelo técnico da Contratada e assinada pelo ASSINANTE ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos serviços ali discriminados, podendo inclusive, ser realizado através de meio eletrônico;

3.14.2 O serviço prestado terá em contrapartida pagamento de taxa de instalação, adesão e configuração, e mensalidades pelo ASSINANTE.

#### 4- DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

constituem direitos dos assinantes:

4.1 Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.2 À liberdade de escolha da Prestadora;

4.3 Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

4.4 À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

4.5 À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.6 Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

4.7 À suspensão do serviço prestado, desde que adimplente com os devidos pagamentos, ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;

4.7.1 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.

4.7.2 O Assinante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.



(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data Emissão: [[data_venda]]
	Contrato nº [[numero_contrato]]	

4.8 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 art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;

4.9 Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.10 Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

4.11 À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;

4.12 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.13 À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.14 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;

4.15 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;

4.16 A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

4.17 À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

4.18 Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

#### Do direito à proteção de dados

##### 4.1.9 A PRESTADORA na qualidade de receptora de quaisquer dados deverá garantir:

- i. O efetivo cumprimento de todas as leis de privacidade de dados, sejam elas nacionais ou internacionais;
- ii. Que realizará o tratamento de todos os dados pessoais sensíveis e não sensíveis que eventualmente tiver acesso, garantindo a anonimização destes;
- iii. À não divulgar, vender, realizar trocas de dados pessoais sensíveis e não sensíveis a que tenha tido acesso, exceto se expressamente autorizado pelo ASSINANTE e permitido por lei;
- iv. A retenção dos dados pessoais que envolverem o presente instrumento, por período condizente, firmado junto ao ASSINANTE, ou conforme necessário e permitido pela legislação aplicável;
- v. Ao fim do contrato, seguir com as orientações legais para exclusão imediata de documentos e dados que estiverem sob sua custódia, não devendo manter cópias destes, exceto se exigido e assegurado pela legislação vigente ou pelo próprio ASSINANTE;
- vi. Auxiliar e contribuir com o ASSINANTE para que as disposições previstas nas leis que envolverem direta ou indiretamente a proteção de dados, sejam efetivamente cumpridas.

#### Constituem deveres dos assinantes:

4.20 Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;



- 4.21 Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 4.22 Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;
- 4.23 Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
- 4.24 Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- 4.25 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;
- 4.26 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

**Preços, Pagamento dos serviços e Reajustes**

5.1 Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o ASSINANTE deverá pagar a PRESTADORA a quantia correspondente ao Plano de Serviços contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no "ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais".

5.2 A forma de pagamento do serviço será optada pelo ASSINANTE e especificada no "ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais";

5.3 O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de Preços da PRESTADORA vigente no ato da sua respectiva solicitação;

(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data Emissão: [[data_venda]]
	Contrato nº [[numero_contrato]]	

5.4 O reajuste da Tabela de Preços da PRESTADORA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base;

5.5 O reajuste a que se refere a cláusula 5.4, dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo ASSINANTE e pela variação do índice IST – Índice de Serviços de Telecomunicações;

5.6 Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo ASSINANTE, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos para a cobrança dos valores devidos;

5.7 No tocante à obrigação de pagamento, transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido o assinante terá o serviço suspenso parcialmente e a velocidade de conexão reduzida;

5.8 Após 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, ficará autorizada a PRESTADORA a cancelar os serviços, e a inscrever o ASSINANTE em cadastros de inadimplentes, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da PRESTADORA;

5.9 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, e permanecendo o assinante em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a operadora optar pela rescisão do contrato de prestação de serviço.

5.10 Após a rescisão do contrato, a PRESTADORA poderá fazer o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito

5.11 As contestações de débito devem ser encaminhadas à PRESTADORA e serão respondidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias, devendo o ASSINANTE observar o período a que se refere a contestação, que será analisado pela PRESTADORA quanto a veracidade de informações de falha e degradação do serviço, bem como o registro de reclamação junto ao Suporte Técnico da empresa.

**6 Taxa de Instalação**

6.1 Como forma de implantação do serviço, a PRESTADORA cobrará uma taxa de instalação;

6.2 Tanto a taxa como a forma de pagamento, constarão expressamente no "ANEXO I", sob a denominação de "TAXA DE INSTALAÇÃO".

6.3 Caso o ASSINANTE opte pelo pagamento integral da taxa de instalação à vista no ato da contratação, poderá a critério da PRESTADORA, receber um desconto indicado no ANEXO I.

**7 Vigência e Rescisão**

7.1 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado;

7.2 As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa, no entanto, a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por escrito, mídias eletrônicas, ou e-mail, de qualquer uma das partes.

- 7.2.1 Tal comunicado deverá ser endereçado à outra Parte por carta ou por meio eletrônico com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato, devendo o ASSINANTE quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento do serviço;
- 7.3 Fica assegurada à PRESTADORA o direito de interromper os serviços imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, no caso em que houver uma impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do ASSINANTE, dos termos ora estabelecidos;
- 7.4 Faculta-se ao ASSINANTE o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independentemente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à PRESTADORA direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da PRESTADORA;
- 7.5 Faculta-se ainda ao ASSINANTE o cancelamento do Serviço de pleno direito, independentemente de qualquer justificativa, quando a contratação for realizada fora do estabelecimento comercial, e se dentro do prazo de 7 (sete) dias, nos termos do art. 49, do Código de Defesa do Consumidor.
- 7.6 Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a PRESTADORA poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato e/ou locação, que estejam instalados no endereço do ASSINANTE no prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços;
- 7.7 Caso o ASSINANTE obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos deverá ressarcir a PRESTADORA nos valores necessários para reposição dos equipamentos;
- 7.8 No caso de equipamentos em comodato e/ou locação, o assinante declara desde já que é fiel depositário dos equipamentos, devendo zelar pelo bom e fiel funcionamento do equipamento bem como pela sua conservação, obrigando-se no caso de extravio ou dano ao ressarcimento, podendo portanto a prestadora emitir boleto de cobrança relativa ao valor de um equipamento semelhante;
- 7.9 Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela PRESTADORA a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, para adaptá-lo às mudanças da prestação de serviços, sem prejuízo, porém do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoado anteriormente ao cancelamento ou alteração;
- 7.10 As alterações serão levadas ao conhecimento dos ASSINANTES, através de carta ou e-mail a ser enviada pela PRESTADORA;
- 7.11 Havendo um "Contrato de Permanência" vigente, os pedidos de suspensão do serviço somente poderão ser feitos, mediante o pagamento de multa equivalente, estabelecida no respectivo instrumento.

(PRESTADORA)	Área: Regulatório	Data Emissão: [[data_venda]]
	Contrato nº [[numero_contrato]]	

#### 8 Da Tolerância Contratual

8.1 Fica estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação à eventual descumprimento do contrato pela outra parte não representará renúncia do direito à rescisão, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais, não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio à parte infratora;

#### 9 Cessão e transferência

9.1 A PRESTADORA poderá, desde que avise o ASSINANTE com 30 (trinta) dias de antecedência ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente o presente Contrato e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes com a prévia concordância, da outra parte;

9.2 O ASSINANTE poderá ceder o presente contrato, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia pela PRESTADORA e que esta seja comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência;

9.3 A aprovação sofrerá critérios técnicos exclusivos da PRESTADORA os quais, não havendo viabilidade, a transferência ou cessão não poderão ser efetuadas.

#### 10 Disposições Gerais

10.1 Será permitida a alteração de endereço somente nos casos em que houver a critério da PRESTADORA, viabilidade técnica para o novo endereço, sendo que, caso o assinante possua "Contrato de Permanência", o fato de não haver viabilidade técnica para troca de endereço, não representará motivo para o cancelamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência;

10.2 Caso o assinante queira fazer Upgrade ou Downgrade do seu plano de serviço, na vigência do contrato de permanência mínima, terá que arcar com o ônus da rescisão equivalente ao período.

10.3 Serviço de valor adicional (SVA) não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

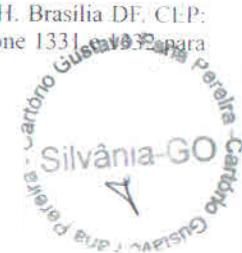
10.3.1 É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de **serviços de valor adicionado (SVA)**, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

10.4 O presente contrato se aplica as pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto;

10.5 As informações contidas no **ANEXO I** vinculam diretamente o ASSINANTE aos termos do presente termo;

10.6 No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia o ASSINANTE poderá se dirigir à Anatel cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F, H, Brasília DF, CEP: 70070-040 e ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br). A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331, para deficientes;

10.7 Fica eleito o foro da Comarca do ASSINANTE para esclarecer as questões que se originarem deste contrato.



**PRESTADORA**

