



CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

LINK DEDICADO EMPRESARIAL - CONTRATAÇÃO POR PESSOA JURÍDICA

PRESTADORA	UNICA TELECOM LTDA
CNPJ	42.913.636/0001-74
ENDEREÇO	Rua Visconde do Rio Branco, 260, Centro, Jaboatão dos Guararapes/PE, CEP 54.110-145
OUTORGA	OUTORGA SCM - ATO Nº 15.780, DE 16/11/2022
CONTATO	(81) 2011-0047 contato@unicatelecom.com.br www.unicatelecom.com.br
CONTRATANTE	Razão Social: _____ _____
CNPJ DA CONTRATANTE	_____ _____
REPRESENTANTE	_____ _____
ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO	_____ _____

A UNICA TELECOM LTDA, doravante denominada PRESTADORA, e a pessoa jurídica identificada na contratação, doravante denominada CONTRATANTE, celebram o presente Contrato Padrão de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, na modalidade de link dedicado empresarial, que será complementado pela Proposta Comercial, Ordem de Serviço, Termo de Aceite, Etiqueta Padrão quando aplicável e demais documentos específicos da contratação.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA E REGULATÓRIA

Este instrumento é interpretado e executado, conforme a natureza da relação e do serviço contratado, em consonância com as seguintes normas, sem prejuízo de outras disposições imperativas aplicáveis:

- Lei nº 9.472/1997 - Lei Geral de Telecomunicações - LGT, especialmente quanto ao regime privado dos serviços de telecomunicações e às competências regulatórias da Anatel;
- Resolução Anatel nº 777/2025 - Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, naquilo que disciplina a prestação e fruição do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM;
- Resolução Anatel nº 765/2023 - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, com suas alterações e regras específicas aplicáveis às pessoas jurídicas e às Prestadoras de Pequeno Porte;
- Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor - CDC, quando a relação concreta preencher os requisitos legais de relação de consumo, inclusive quanto à pessoa jurídica consumidora;
- Lei nº 10.406/2002 - Código Civil, especialmente os princípios da função social, boa-fé objetiva, liberdade contratual e regras gerais dos contratos e da prestação de serviços;
- Lei nº 13.105/2015 - Código de Processo Civil, inclusive quanto à força probatória e à executividade dos documentos eletrônicos, quando presentes os requisitos legais;
- Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet, nas disposições aplicáveis à provisão de conexão, neutralidade de rede, sigilo e guarda de registros;
- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;
- Medida Provisória nº 2.200-2/2001, especialmente o art. 10, § 2º, quanto à validade de documentos eletrônicos e outros meios de comprovação de autoria e integridade aceitos pelas partes.

CLÁUSULA 1ª - OBJETO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

1.1. O objeto é a prestação de SCM por meio de link dedicado de acesso à internet ou de conectividade empresarial, com capacidade, tecnologia, endereçamento IP, níveis de serviço e demais parâmetros definidos na Proposta Comercial ou Termo de Aceite.

1.2. O serviço poderá compreender, conforme contratado, capacidade simétrica ou assimétrica, endereços IPv4 e/ou IPv6, blocos de IP, roteamento estático, BGP, porta Ethernet, CPE, monitoramento, redundância, proteção anti-DDoS ou outras facilidades expressamente descritas na contratação. Nenhuma funcionalidade não indicada na Proposta será considerada integrante automática do serviço.

1.3. A ativação depende de viabilidade técnica, disponibilidade de rede, autorizações de acesso ao imóvel e, quando necessário, execução de infraestrutura externa ou interna.

CLÁUSULA 2ª - QUADRO DE CONDIÇÕES COMERCIAIS

VELOCIDADE / CAPACIDADE

DOWNLOAD / UPLOAD

VALOR MENSAL

R\$

TAXA DE INSTALAÇÃO

R\$

ENDEREÇOS IP

SLA DE DISPONIBILIDADE

PRAZO DE REPARO / MTTR

VENCIMENTO

PRAZO CONTRATUAL

PRAZO DE PERMANÊNCIA

BENEFÍCIO VINCULADO À PERMANÊNCIA

2.1. Havendo divergência entre este contrato padrão e condição técnica ou econômica específica regularmente formalizada na Proposta Comercial ou Termo de Aceite, prevalecerá a condição específica, desde que não contrarie norma legal ou regulatória obrigatória.

CLÁUSULA 3ª - INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E MUDANÇA DE ENDEREÇO

3.1. A instalação será realizada após confirmação da viabilidade e cumprimento das condições de acesso ao local pela CONTRATANTE. Obras civis, adequações elétricas, infraestrutura interna, passagem especial de cabos ou serviços não incluídos poderão ser objeto de orçamento específico.

3.2. A mudança de endereço dependerá de nova análise de viabilidade técnica. Poderá haver cobrança de taxa de transferência, nova instalação ou infraestrutura, desde que o valor seja informado previamente e aceito pela CONTRATANTE antes da execução.

3.3. Se não houver viabilidade técnica no novo endereço, as partes avaliarão alternativa técnica ou encerramento do serviço, observadas as regras de permanência, os benefícios efetivamente concedidos e as normas aplicáveis ao caso concreto.

CLÁUSULA 4ª - NÍVEL DE SERVIÇO, DISPONIBILIDADE E MANUTENÇÃO

4.1. O SLA, quando contratado, será definido na Proposta Comercial e poderá contemplar disponibilidade mensal, prazo de atendimento, prazo de reparo, latência, perda de pacotes, jitter, redundância ou outros indicadores mensuráveis.

4.2. A disponibilidade será aferida segundo os critérios técnicos definidos na contratação. Não serão computados como indisponibilidade imputável à PRESTADORA os períodos comprovadamente decorrentes de fatos sob responsabilidade da CONTRATANTE, interrupção de energia ou infraestrutura interna do cliente, intervenção de terceiro não controlável pela PRESTADORA, manutenção programada previamente comunicada ou caso fortuito/força maior, sem prejuízo dos direitos inderrogáveis previstos em lei.

4.3. Caso o SLA contratado não seja atingido por fato imputável à PRESTADORA, serão aplicados os créditos de serviço previstos na Proposta Comercial e, quando aplicável, o ressarcimento ou abatimento exigido pela regulamentação, sem que o crédito contratual implique renúncia a direitos legalmente assegurados.

4.4. A CONTRATANTE deverá manter pessoa de contato técnico e permitir acesso aos equipamentos e instalações quando necessário para diagnóstico, manutenção ou reparo.

CLÁUSULA 5ª - EQUIPAMENTOS E COMODATO

5.1. Equipamentos eventualmente cedidos em comodato permanecerão de propriedade da PRESTADORA e deverão ser usados exclusivamente para a prestação contratada, nos termos do respectivo Termo de Comodato.

5.2. Encerrado o vínculo, os equipamentos deverão ser restituídos em prazo e condições informados, ressalvado desgaste natural. Perda ou dano imputável à CONTRATANTE poderá gerar cobrança compatível com o prejuízo efetivamente demonstrado, observados o Código Civil e, quando aplicável, o CDC.

CLÁUSULA 6ª - PREÇO, FATURAMENTO, TRIBUTOS E REAJUSTE

6.1. A CONTRATANTE pagará os valores constantes da Proposta Comercial ou Termo de Aceite. Serviços adicionais, mudanças, instalações especiais ou recursos extras somente serão cobrados se previamente contratados ou autorizados.

6.2. O preço poderá ser reajustado após o período mínimo legal, pelo índice indicado na Proposta Comercial, preferencialmente IPCA, ou por outro índice lícito que venha a substituí-lo, mediante comunicação nos termos aplicáveis.

6.3. Tributos incidentes sobre a prestação serão tratados conforme a legislação fiscal vigente e a natureza dos itens faturados.

CLÁUSULA 7ª - INADIMPLÊNCIA, SUSPENSÃO E RESTABELECIMENTO

7.1. O atraso poderá sujeitar a CONTRATANTE aos encargos previstos na Proposta, dentro dos limites legais. A suspensão por inadimplência e eventual rescisão

observarão a regulamentação da Anatel aplicável ao SCM, inclusive notificação prévia e os prazos regulatórios pertinentes quando incidentes ao caso.

7.2. Regularizado o débito, o restabelecimento ocorrerá conforme os prazos regulatórios e técnicos aplicáveis.

CLÁUSULA 8ª - PRAZO DE PERMANÊNCIA, BENEFÍCIO E RESCISÃO ANTECIPADA

8.1. A contratação poderá conter prazo de permanência quando houver benefício econômico ou comercial expressamente identificado e quantificado. Para pessoa jurídica, o prazo poderá ser superior a 12 meses, conforme admite o art. 36, § 1º, do RGC, desde que informado de forma clara e aceito pela CONTRATANTE.

8.2. Em caso de rescisão antecipada durante o prazo de permanência, a multa deverá ser proporcional ao tempo restante e não poderá exceder o valor do benefício concedido, nos termos do art. 37 do RGC, sem prejuízo das hipóteses legais e regulatórias de inexigibilidade.

8.3. A fórmula padrão será: $MULTA = VALOR DO BENEFÍCIO \times PERÍODO RESTANTE \div PRAZO TOTAL DE PERMANÊNCIA$, ressalvada regra específica mais favorável prevista na contratação.

8.4. O prazo de permanência não será renovado sem manifestação ou autorização válida da CONTRATANTE, observada a regulamentação aplicável.

CLÁUSULA 9ª - CANCELAMENTO E EXTINÇÃO

9.1. O contrato poderá ser cancelado por solicitação da CONTRATANTE, por acordo, por inadimplemento, impossibilidade técnica superveniente ou demais hipóteses previstas em lei, regulamentação e contratação específica.

9.2. O cancelamento não elimina débitos vencidos nem a obrigação de devolver equipamentos em comodato. Eventual multa de permanência somente será exigida quando juridicamente cabível e calculada de forma proporcional.

9.3. A PRESTADORA não poderá exigir pagamento de mensalidades posteriores à data efetiva de encerramento, ressalvados serviços efetivamente prestados, consumos e valores legitimamente constituídos anteriormente.

CLÁUSULA 10ª - USO LÍCITO, SEGURANÇA E REDE DA CONTRATANTE

10.1. A CONTRATANTE é responsável pela segurança, configuração e licitude do uso de sua rede interna, servidores, aplicações, usuários e credenciais, salvo recursos especificamente geridos pela PRESTADORA.

10.2. É vedado utilizar o serviço para prática ilícita, violação de direitos de terceiros, ataques deliberados, disseminação de malware ou outras condutas contrárias à legislação, sem prejuízo da neutralidade de rede e das garantias do Marco Civil da Internet.

CLÁUSULA 11ª - REGISTROS DE CONEXÃO, PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. Quando atuar como provedor responsável pela conexão, a PRESTADORA observará o Marco Civil da Internet, inclusive quanto à guarda de registros de conexão pelo prazo legal, sigilo e disponibilização somente nas hipóteses permitidas em lei.

11.2. Os dados pessoais de representantes, contatos técnicos, usuários e demais titulares serão tratados conforme a LGPD, para execução contratual, cumprimento de obrigações legais/regulatórias, prevenção à fraude, segurança, cobrança, atendimento e exercício regular de direitos, adotando-se medidas técnicas e administrativas adequadas.

CLÁUSULA 12ª - RESPONSABILIDADE DAS PARTES

12.1. Cada parte responderá pelos danos diretos que causar à outra em decorrência de ato ilícito, inadimplemento contratual ou violação de obrigação legal que lhe seja imputável, observadas a legislação e a prova do nexo causal.

12.2. Limitações de responsabilidade previstas em proposta comercial somente produzirão efeitos na extensão admitida pelo ordenamento jurídico e não afastarão

responsabilidade que não possa ser contratualmente excluída, especialmente quando houver relação de consumo.

CLÁUSULA 13ª - APLICAÇÃO DO CDC À CONTRATANTE PESSOA JURÍDICA

13.1. A contratação empresarial não afasta, por si só, a eventual incidência do Código de Defesa do Consumidor. O CDC será aplicado quando, no caso concreto, estiverem presentes os requisitos legais de relação de consumo, considerando-se a destinação do serviço e, quando pertinente, a vulnerabilidade da pessoa jurídica contratante.

13.2. Nas relações estritamente empresariais que não se enquadrem como relação de consumo, prevalecerão as normas civis, regulatórias e contratuais aplicáveis, especialmente os princípios da boa-fé objetiva, função social e equilíbrio contratual.

CLÁUSULA 14ª - CONTRATAÇÃO E ASSINATURA ELETRÔNICA

14.1. O aceite poderá ocorrer eletronicamente pelo CRM da Única Telecom ou por outro meio idôneo, desde que permita vincular a manifestação de vontade à pessoa jurídica contratante e ao documento aceite.

14.2. Poderão compor a trilha de auditoria, conforme disponibilizados pelo sistema: CNPJ, identificação do representante, e-mail, telefone, data e hora, endereço IP, sessão, código de autenticação, versão do documento, hash, logs e demais evidências técnicas.

14.3. As partes reconhecem a validade do documento eletrônico nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.200-2/2001. Quando preenchidos os requisitos legais, aplica-se também o art. 784, § 4º, do CPC quanto à integridade de títulos eletrônicos e dispensa de testemunhas.

CLÁUSULA 15ª - COMUNICAÇÕES E ATENDIMENTO

15.1. Comunicações contratuais poderão ser realizadas por e-mail, CRM, portal do cliente, aplicativo, mensagem eletrônica ou outro canal cadastrado. A CONTRATANTE deverá manter seus contatos atualizados.

15.2. Os canais de suporte e respectivos níveis de atendimento serão os definidos na Proposta Comercial e nos meios oficiais da PRESTADORA.

CLÁUSULA 16ª - FORO E SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

16.1. As partes buscarão solução administrativa e negocial antes do ajuizamento de demanda, sem prejuízo do acesso ao Judiciário e aos órgãos competentes.

16.2. Nas relações estritamente empresariais, fica eleito o foro de Jaboatão dos Guararapes/PE, salvo outro foro válido expressamente pactuado na Proposta. Quando caracterizada relação de consumo, ficam preservadas as regras de competência e proteção processual aplicáveis ao consumidor.

CLÁUSULA 17ª - DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. A Proposta Comercial, Ordem de Serviço, Termo de Aceite, Termo de Comodato e demais anexos vinculados integram este contrato.

17.2. A nulidade de disposição específica não afetará as demais cláusulas, devendo a interpretação preservar a finalidade econômica e jurídica do negócio dentro dos limites legais.

17.3. Alterações regulatórias obrigatórias serão incorporadas à execução contratual independentemente de aditivo quando sua incidência for cogente, assegurada informação adequada às partes quando necessária.

Jaboatão dos Guararapes/PE, ____ de _____ de ____.

UNICA TELECOM LTDA
PRESTADORA

CONTRATANTE
PESSOA JURÍDICA