

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

### **TELECELULA - SUPORTE TÉCNICO POR WHATSAPP CURSO SOFTWARE EAD**

O presente instrumento foi gerado por meio eletrônico mediante o acesso e comunicação no ambiente virtual pelo sítio <http://www.telecelula.com.br>, cujas disposições refletem as autorizações e aceites em campos específicos de escolha no procedimento de oferta, análise previa de conteúdo, requisitos, restrições, inscrição e opção por celebração deste CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, conforme disciplina a seguir convencionada.

#### **(I) PARTES**

##### **CONTRATANTE:**

NOME COMPLETO: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ - \_\_\_\_ DATA DE NASCIMENTO: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ENDEREÇO COMPLETO: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_ - CIDADE: \_\_\_\_\_ ESTADO: \_\_\_\_\_

**CELULAR PARA OBTER O SUPORTE WHATSAPP** +55: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

FIXO: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ -EMAIL: \_\_\_\_\_

#### **SUPORTE CONTRATADO: PARA CURSO SOFTWARE EAD (BÁSICO E INTERMEDIÁRIO)**

EU \_\_\_\_\_ (NOME COMPLETO) ESTOU CIENTE QUE O SUPORTE É EXCLUSIVO PARA EX-ALUNOS DO REFERIDO TREINAMENTO, QUE DEVE CORRESPONDER AO SUPORTE ADQUIRIDO.

CPF ALUNO (CASO O ALUNO NÃO SEJA O MESMO CONTRATANTE): \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ - \_\_\_\_

##### **CONTRATADA:**

**COMPLEXO DE ENSINO TELECELULA COM. DE EQUIP. ELETRONICOS LTDA**, sociedade empresarial inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.735.244/0001-73, estabelecida na Rua José Pedro Drumond, 77- Bairro Floresta - Belo Horizonte - MG - CEP 30150-110.

#### **(II) CLÁUSULAS**

##### **1. OBJETO:**

Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de suporte técnico digital pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE, com vistas a realização de tirar dúvidas de reparos exclusivos em SOFTWARE Nível Básico e Intermediário em Placas de Smartphones, escolhido pelo CONTRATANTE acima indicado ("**SUPORTE TÉCNICO POR WHATSAPP CURSO SOFTWARE EAD / BASICO E INTERMEDIÁRIO**"), comprometendo-se as partes a cumpri-lo, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio contratual.

**1.1.** O Suporte Técnico, objeto deste contrato é realizado a distância por ações desenvolvidas no ambiente virtual da internet (WhatsApp), em formato de atendimento por mensagens diretas digitadas, mensagens de áudio gravadas, e ou vídeos gravados, de acordo com o Planejamento do Suporte previamente disponibilizado no site:

[www.telecelula.com.br](http://www.telecelula.com.br).

## **2. DECLARAÇÕES PRELIMINARES – REQUISITOS**

O presente contrato é válido somente para ex-Alunos da Contratada e eficaz a partir da presente data, tendo sido celebrado em ambiente virtual mediante o acesso do CONTRATANTE ao site <http://www.telecelula.com.br>, no qual se cadastrou, gerando um código de acesso com nome de usuário e senha pessoais. Acessou a área de suporte; escolheu o suporte desejado, observou as disposições contratuais propostas, forma, horário, meio e plano do Suporte, preço, formas de pagamentos e clicou no ícone Comprar. Selecionou, na sequência, a opção de pagamento; preencheu os dados de acesso a plataforma de pagamento; efetuou o pagamento e finalizou a contratação do Suporte. Este contrato somente se efetivou após o CONTRATANTE ter ultrapassado as diversas fases indicadas, COMPRAR e ACEITAR.

O CONTRATANTE declara ter tido conhecimento prévio a esta contratação, de ser requisito essencial para a participação no Suporte, tais como:

- Fundamental possuir e manter um número de WhatsApp Brasileiro válido, (e-mail) e telefones para contatos atualizados e que seu acesso via rede mundial de computadores seja feito por equipamentos dotados das seguintes tecnologias necessárias, constantemente atualizadas, de sua própria responsabilidade;
- Smartphone (para comunicação) e computador (para execução), dotado de conexão internet e ou celular com transmissão de dados de 1 Mbps ou superior;
- programa original WhatsApp instalado e Windows Original;
- equipamentos (BOX) e/ou software para execução dos procedimentos indicados;
- todos os insumos, ferramentas e equipamentos para efetuar os reparos;
- reprodutor de multimídia e aplicações Adobe Flash, ZIP;
- preferencialmente os navegadores Google, Chrome ou Firefox; alternativamente os navegadores Internet Explorer ou Safari.

## **3. O SUPORTE: DEVERES DA CONTRATADA**

**3.1.** A CONTRATADA é responsável pela concepção, produção e equipe do Suporte supracitado, devendo zelar por sua qualidade e pelo cumprimento dos conteúdos propostos.

**3.2.** A CONTRATADA tem a obrigação e responsabilidade de orientação técnica, especialmente em relação a fixação de carga horária, a indicação de procedimentos e atividades a serem feitas pelo CONTRATANTE, à modalidade do Suporte e a orientação didático-pedagógica, razão pela qual, por força da autonomia acadêmica, poderá a CONTRATADA, a qualquer tempo, proceder alterações nas atividades aqui mencionadas, desde que haja prévia comunicação ao CONTRATANTE, através de qualquer meio de divulgação.

**3.3.** O Suporte será validado no ambiente virtual de aprendizagem por meio do WhatsApp: <https://chat.whatsapp.com/lynkDIRREpLH7ujlrINE6q> e após isso direcionado ao canal de atendimento específico do WhatsApp.

**3.4.** A CONTRATADA disponibilizará depois de 02 dias úteis (1 para informação do pagamento e mais 01 para confirmação de pagamento) o acesso do CONTRATANTE ao ambiente virtual de suporte, através de inserção direta, de acordo com o número de WhatsApp

fornecido pelo CONTRATANTE para a CONTRATADA. O acesso do aluno é com o seu número de celular (whatsApp) individual, que é pessoal e intransferível, podendo ser alterado uma vez por mês em razão de causas não controladas pelo mesmo.

**3.5.** A disponibilização de material didático virtual (caso tenha) por meio eletrônico ficará a critério do professor e, uma vez fornecido, será disposto no Ambiente Virtual de Aprendizagem WhatsApp.

**3.6.** Após a expiração do prazo de acesso ao Suporte o CONTRATANTE poderá não ter mais acesso ao material didático eventualmente disponibilizado.

**3.7.** Tendo em vista que o prazo de duração do Suporte é de 90(Noventa) dias úteis, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, ajustar o calendário em caso de falha do sistema do aplicativo WhatsApp, não causando danos de dias contratados para o CONTRANTE, exclusivo em caso da plataforma whatsApp apresentar problemas técnicos, notoriamente noticiados.

**3.8.** O Suporte Técnico considera-se disponibilizado e realizado a partir do momento da sua disponibilização no ambiente virtual de Acesso, **INDEPENDENTE DE O CONTRATANTE EFETIVAMENTE TÊ-LO UTILIZADO.**

#### **4. AS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

**4.1.** O CONTRATANTE deverá testar, executar, escutar, gravar, estudar, proceder, enviar todos as orientações e procedimentos lícitos solicitados pelo Suporte Técnico, não cabendo responsabilidade caso o CONTRATADO efetue procedimentos errados e cause danos nos seus equipamentos.

**4.1.1.** Uma vez encerrado o prazo de Suporte, e caso não seja revalidado (pago e assinado novamente) não haverá mais permissão de acesso ao conteúdo do Suporte contratado, e a remoção do grupo se dará na data do fim do prazo estabelecido no contrato.

**4.1.2.** Utilizar-se de Smartphones e Computadores, com os requisitos mínimos exigidos, com acesso à Internet e ter o seu WhatsApp Brasileiro válido e ativo, para permanente contato;

**4.1.3.** manter seus dados cadastrais atualizados e com informações verídicas, bem como, zelar pela confidencialidade das informações, de forma a não permitir compartilhamento;

**4.1.4.** Responder nos prazos estabelecidos, a todas as mensagens recebidas;

**4.1.5.** Seguir os padrões de conduta estabelecidos e vigentes na Internet, abstendo-se de: (i) violar a privacidade de outros usuários; (ii) permitir que outras pessoas utilizem seu acesso ao ambiente virtual de aprendizagem; (iii) utilizar qualquer técnica de invasão ao site que viole a segurança do ambiente virtual de aprendizagem e de sites relacionados; (iv) agir conscientemente para destruir arquivos ou programas do ambiente virtual de aprendizagem e de sites relacionados; (v) utilizar os nomes e e-mails dos participantes do Suporte para fins comerciais; (vi) enviar mensagens que possam ser consideradas obscenas e fora dos padrões éticos e de bons costumes;

**4.1.6.** não reproduzir, sob qualquer forma, o material do Suporte, sob pena de responder, civil e criminalmente, perante a CONTRATADA e terceiros, nos termos da Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, por violação da propriedade intelectual, devendo o uso deste ser feito exclusivamente em âmbito privado, pelo CONTRATANTE.

## **5. OS VALORES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:**

**5.1. VALOR DO PRODUTO CONTRATADO: R\$299,75 (DUZENTOS E NOVENTA E NOVE REAIS E SETENTA E CINCO CENTAVOS).**

**5.2. FORMAS DE PAGAMENTO: CARTÃO DE CREDITO, TRANSFERENCIA BANCÁRIA E PIX**

5.3. Em contraprestação ao serviço objeto deste contrato, o CONTRATANTE aceitou e optou por pagar o preço estabelecido e disponível no site no momento da compra, proposto para o Suporte na oportunidade desta contratação.

5.4. Na hipótese de o CONTRATANTE ter optado pela forma de pagamento por cartão de crédito de terceiros, tais como pais, filhos, parentes, amigos; responsabiliza-se civil e criminalmente por sua respectiva autorização, existência de saldo para confirmação do mesmo, sob pena de cancelamento do presente contrato caso o valor venha a ser estornado ou contestado perante a operadora do cartão.

5.5. Em caso de inadimplência, contestação ou estorno, poderá a CONTRATADA cobrar multa de 2% sobre a parcela devida, juros de mora de 1% ao mês ou fração de mês e atualização monetária com base no IGP-ME/FGV, bem como poderá adotar todas as providências legais de cobrança cabíveis, inclusive inscrever o nome do CONTRATANTE em cadastro ou serviços legalmente constituídos e destinados à proteção da cobrança do crédito advindo deste contrato, valendo o presente contrato como título executivo extrajudicial, nos termos do art. 585, II, do CPC, reconhecendo, o CONTRATANTE, desde já, este título, como líquido, certo e exigível, ou, ainda, qualquer tipo de cobrança prevista na legislação brasileira, independentemente de prévia notificação, podendo tais providências serem tomadas isolada, gradativa ou cumulativamente. Todas as despesas da CONTRATADA decorrentes da(s) cobrança(s) prevista(s) neste item poderão ser cobradas do CONTRATANTE a título de reembolso.

5.6. O CONTRATANTE compreende que O PREÇO PAGO EM CONTRAPRESTAÇÃO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS INDEPENDENTE DE SUA RESPECTIVA UTILIZAÇÃO, DE MODO QUE, SUA OBRIGAÇÃO DE PAGAR MANTEM-SE VÁLIDA E EFICAZ, INDEPENDENTEMENTE DE O CONTRATANTE TER UTILIZADO OU NÃO O SERVIÇO DE SUPORTE CONTRATADO, POR RAZÕES QUE NÃO SEJAM IMPUTADAS A CONTRATADA.

5.7. Caberá, EXCLUSIVAMENTE, À CONTRATADA DEFINIR A SUA POLÍTICA COMERCIAL E OS SEUS CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO DE DESCONTOS E MODALIDADES DE PAGAMENTO.

5.8. O CONTRATANTE DECLARA TER PLENA CIÊNCIA QUE, DEPENDENDO DO PERÍODO EM QUE SEJA FIRMADA A CONTRATAÇÃO DO SUPORTE, E DE ACORDO COM O PLANO E MEIO DE PAGAMENTO ESCOLHIDO, OS VALORES PRATICADOS PODERÃO TER SIDO DIFERENCIADOS DE OUTRAS OPORTUNIDADES, TAIS COMO EVENTUAIS PROMOÇÕES REALIZADAS EM OUTROS PERÍODOS.

## **6. EXTINÇÃO DO CONTRATO:**

### **6.1. RESCISAO PELO CONTRATANTE:**

**6.1.1.** O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, rescindir (extinção unilateral desmotivada) o presente contrato, bastando, para tanto, fazer o requerimento através do site [www.telecelula.com.br](http://www.telecelula.com.br), seguindo o caminho “Contato”;

**6.1.2.** A rescisão do contrato pelo CONTRATANTE, antes de ser disponibilizado o Suporte, implicará na devolução pela CONTRATADA do valor eventualmente pago pelo CONTRATANTE, abatido o percentual de 10% (dez por cento) do valor do Suporte para ressarcimento das despesas administrativas.

**6.1.3.** A rescisão do contrato pelo CONTRATANTE, após a disponibilização do Suporte, implicará na devolução pela CONTRATADA do valor eventualmente pago pelo CONTRATANTE, abatendo o valor devido pelos serviços já prestados, observando-se no cálculo a proporcionalidade da quantidade de dias disponibilizados de suporte; anterior a data de rescisão e o percentual de 10% (dez por cento) sobre o saldo restante para ressarcimento das despesas administrativas.

### **6.2. RESCISÃO PELA CONTRATADA:**

**6.2.1.** A CONTRATADA poderá rescindir o presente contrato por razões operacionais e/ou administrativas.

**6.2.2.** Em caso de rescisão pela CONTRATADA no decorrer do Suporte, deverá esta devolver os valores porventura pagos pelo CONTRATANTE, acrescidos de 10% (dez por cento) do valor do Suporte como cláusula penal compensatória.

**6.2.3.** Será facultado à CONTRATADA, ainda, resolver o presente contrato em razão do descumprimento de obrigações contratuais e legais por parte do CONTRATANTE, sendo devolvidas as mensalidades até a data do efetivo desligamento do CONTRATANTE, acrescido o percentual de 10% (dez por cento) do valor do Suporte como cláusula penal compensatória.

**6.2.4.** Poderá, ainda, a CONTRATADA, dar por cancelado/extinto o presente contrato na hipótese de inadimplência do CONTRATANTE, aplicando-se as mesmas penalidades previstas no item 6.2.3 anterior.

**6.2.5.** A CONTRATADA não estará obrigada a restituir quantias em dinheiro ou cheque, ou ainda através de depósito em conta bancária de terceiros, ainda que autorizado pelo CONTRATANTE. Sendo assim, a critério da CONTRATADA, a eventual restituição dar-se-á por meio de depósito ou transferência a ser efetivado(a) em conta bancária, cujo titular seja o CONTRATANTE.

**6.2.6.** Em qualquer hipótese de cancelamento/extinção deste contrato antes do seu termo final previsto, deverá ser suspensa a cobrança de valores vincendos, observando-se no cálculo a proporcionalidade do período do Suporte em relação ao seu Cronograma de Atividades, subsistindo a obrigação em relação às parcelas vencidas e não pagas.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS:**

**7.1.** Os serviços prestados e produtos desenvolvidos pela CONTRATADA, especialmente vídeos e as vídeo-aulas que compõem o Suporte objeto deste contrato, são protegidos pela legislação que disciplina os Direitos Autorais (Constituição Federal brasileira, art. 5º, incisos XXVII, XXVIII e XXIX; Lei Federal brasileira nº 9.610 de 19 de fevereiro de 1998, art. 7º e demais disposições; Código Civil brasileiro e Acordos Internacionais - Convenções de Berna e de Paris, dentre outros.

**7.2.** O CONTRATANTE tem pleno conhecimento de ser terminantemente vedado (proibido), configurando-se grave infração contratual e legal, podendo até mesmo se caracterizar como crime:

- (a) o uso de software e programas sem a devida licença do seu autor (“pirataria”);
- (b) copiar, reproduzir, armazenar, transmitir, direta ou indiretamente, as aulas e produtos distribuídos pela CONTRATADA, a quem quer que seja, em qualquer tempo, por qualquer meio, inclusive por registros eletrônicos;
- (c) o uso da denominação, nome fantasia, domínio, marca, sinais distintivos e logotipo da CONTRATADA, sem a devida autorização;
- (d) inserir ou facilitar a inserção de dados falsos, alterar ou excluir indevidamente dados nos sistemas informatizados ou bancos de dados da CONTRATADA, bem como modificar ou alterar o sistema de informações ou programas de informática;
- (e) promover instalações e/ou remoções de softwares e programas nos computadores e rede da CONTRATADA.

**7.3.** Regras para Utilização do Suporte Técnico:

1- As perguntas devem ser referentes ao(s) treinamentos adquiridos específicos, seguindo seu nível de treinamento adquirido na Telecelula Anteriormente (neste contrato respeitando o CURSO SOFTWARE EAD)

2- O Suporte Técnico tem horário específico, respeitando o horário (Brasília), com início de 10hrs as 12:00hrs e das 14:00hrs as 17:00hrs, com intervalos de almoço e lanche;

3- Em relação ao tempo de resposta, referindo-se a pergunta técnica normal, a possível resposta poderá ocorrer em até 24 Horas úteis;

4- Para obter o Suporte desejado o aluno deverá prover todas as informações da falha, abrir o aparelho, efetuar os testes iniciais básicos obrigatórios e então com vídeos, fotos e informações solicitar o atendimento;

5- Reservamos o direito de negar o suporte em casos de procedimentos ilícitos e ou proibidos segundo as leis vigentes brasileiras;

6- Suporte técnico se destina a tirar dúvidas sobre reparo de smartphones; outros temas, por quaisquer que sejam, são proibidos;

7- Postagem pornográfica, ofensiva, racista, entre outras fora do contexto, acarretará sua expulsão e eliminação do programa de suporte;

8- Educação e cordialidade devem ser empregadas por todos os analistas de suporte e ex-alunos, tornando o ambiente profissional;

9- Proibido compartilhar material de terceiros no grupo, falar de terceiros no grupo, expressar opiniões de terceiros no grupo; compartilhar material do grupo fora do ambiente do grupo;

10- Reservamos o Direito de oferecer o suporte exclusivo para equipamentos e ou

ferramentas adquiridas na empresa Telecelula.

**7.4.** Por este instrumento, o CONTRATANTE licencia o uso de sua imagem, nome, dados bibliográficos e trabalhos acadêmicos à CONTRATADA, por um período de 90 (Noventa) dias úteis, igualando o fim do prazo do contrato, especificamente para o uso informativo e promocional de Suporte e atividades da CONTRATADA, por quaisquer meios de comunicação, folders ou outro material de comunicação audiovisual que tenha vínculo com a CONTRATADA, seja para veiculação em redes nacionais e/ou internacionais de comunicação, para fins de divulgação de atividades acadêmicas, sem que caiba ao CONTRATANTE qualquer indenização ou remuneração.

**7.5.** O presente contrato é personalíssimo, sendo vedada a cessão de direitos destes derivados ou cessão de posição contratual.

**7.6.** Todas as credenciais de acesso (usuários e/ou senhas) fornecidas ao CONTRATANTE, e/ou criadas pelo CONTRATANTE são pessoais e intransferíveis, este responsável exclusivo por toda e qualquer utilização indevida de tais credenciais de acesso, inclusive por terceiros, de forma indevida, sem qualquer responsabilidade da CONTRATADA.

**7.6.1.** A CONTRATADA tem desenvolvido sistemas de segurança e controle, de modo que, dois acessos simultâneos poderão ser identificados e suspensas as transmissões.

**7.7.** Todas as comunicações entre as Partes se darão por meio eletrônico, no ambiente virtual pelo whatsapp e e-mail cadastrado do CONTRATANTE. WhatsApp da central do Suporte de EX-ALUNO +55 31 2112-3202.

**7.8.** O CONTRATANTE deverá manter atualizado seus dados cadastrais, especialmente seu correio eletrônico (e-mail) e WhastApp, telefone e endereço, devendo comunicar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de possível alteração, sob pena de serem considerados válidos os atos de comunicação procedidos para os dados anteriormente cadastrados.

**7.9.** O CONTRATANTE declara, neste ato, ter ciência e concorda que todos os materiais acadêmicos indicados e/ou solicitados pelos docentes para obtenção do Suporte, incluindo cópias reprográficas, são de inteira responsabilidade do CONTRATANTE e por este devem ser adquiridos.

**7.10.** O CONTRATANTE assume total responsabilidade quanto às declarações prestadas para a celebração do presente contrato eletrônico, especialmente com relação à sua identificação; dados cadastrais; assunção das obrigações ora convencionadas; aptidão legal para cumprimento do Suporte, concordando, desde já, que a não entrega dos documentos legais comprobatórios das declarações prestadas, poderá acarretar o cancelamento/extinção deste contrato, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade pelos eventuais danos resultantes do cancelamento.

**7.11.** É facultado à CONTRATADA proceder a adequações em sua plataforma de sistemas, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e

a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o CONTRATANTE será comunicado das referidas evoluções.

**7.12.** A CONTRATADA não se responsabiliza por qualquer tipo de dano, prejuízo ou qualquer outro problema decorrente do uso, inabilidade de uso ou defeito dos programas de computador, smartphome IOS e Android ou sistemas de tecnologia do CONTRATANTE.

**7.13.** A CONTRATADA não é responsável pelo custeio, manutenção ou provimento dos requisitos mínimos necessários de tecnologia para participação pelo CONTRATANTE no Suporte, tais como o uso de Smartphones, computador, softwares e acesso à internet indicados.

**7.14.** A CONTRATADA não se responsabiliza por perdas e danos causados, de qualquer tipo ou natureza, pela utilização irregular dos serviços por ela prestados, ou em função de problemas de software, sistemas e aplicativos de terceiros, ou hardware, de responsabilidade exclusiva de seus fabricantes, bem como por perdas de dados, vírus, e quaisquer outros eventos que fujam ao controle e diligência da CONTRATADA.

**7.15.** A CONTRATADA não garante, sob nenhuma hipótese, que os sistemas de conexão com os serviços (via wi-fi, via cabo, celular ou qualquer outro) estejam livres de possíveis falhas ou interrupções, não se responsabilizando pela qualidade da rede utilizada para acesso ao serviço, vez que esta é mantida por terceiros, que não a CONTRATADA e, portanto, foge do seu controle, diligência e responsabilidade.

**7.16.** O CONTRATANTE declara estar ciente que pequenos defeitos de programação (bugs) são comuns a sistemas de tecnologia, isentando, assim, a CONTRATADA de qualquer responsabilidade por danos decorrentes de tais bugs usuais, eventualmente existentes para participação no Suporte, limitando-se a responsabilidade da CONTRATADA à correção das intercorrências eventualmente encontradas durante o cumprimento deste Contrato.

**7.17.** As partes elegem o Foro da Comarca da cidade de Belo Horizonte -MG com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir qualquer dúvida ou controvérsia decorrente da interpretação ou execução do presente contrato, que será regido e interpretado de acordo com as Leis vigentes na República Federativa do Brasil.

---

Local e data

---

Assinatura do Contratante



---

Assinatura do Ex Aluno, caso diferente de Contratante

---

Telecelula LTDA CNPJ 04.735.244/0001-73.