

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO - SVA E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM PELO PRESENTE INSTRUMENTO PARTICULAR E NA MELHOR FORMA DE DIREITO, AS PARTES ADIANTE QUALIFICADAS RESOLVEM CONSTITUIR O PRESENTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, ACORDANDO QUANTO ÀS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES ADIANTE DESIGNADAS. DAS PARTES**

De um lado, QUALITY SYSTEMS - ANA CLAUDIA PEREIRA VGSUL - ME, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua XV de Novembro, n.º 550, Bairro Centro, na cidade de Vargem Grande do Sul /SP, inscrita no CNPJ sob o n.º 03.519.764/0001-86, neste ato representado por seu representante legal infra-assinado, nos termos do seu contrato social, doravante denominada simplesmente CONTRATADA.

De outro lado, a pessoa física ou jurídica de direito público ou privado que venha a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descrita no presente Contrato, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE ou CLIENTE, nomeada e qualificada através do TERMO DE ACEITE ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; tem entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

1.1 - Para fins deste contrato, a expressão TERMO DE ACEITE designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE ACEITE, assinado ou aceito, obriga o CONTRANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados pelo representante legal de ambas as partes.

1.2 - Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), quando que referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços objetos desde Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo, inclusive o provimento de conexão à internet.

1.3 - Registro de Conexão, quando que referido, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço de IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentro outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CONTRATANTE.

1.4 - A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, e Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019..

1.5 - A CONTRATADA, além de ser uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviços (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

1.6 – *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM).

1.7 – *Contrato de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços (Benefícios válidos durante o prazo de fidelidade contratual).

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

2.1 - Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE, dos Serviços de Comunicação Multimídia, a ser disponibilizados nas dependências do CONTRATANTE, de acordo com os

termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE ACEITE, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.2 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRADADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL, nos termos do processo nº 53500.024263/2010-10, ATO Autorizador nº 1503 de 15/03/2011 e TERMO PVST/SPV Nº 128/2011 ANATEL

2.3 - A prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicação, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/988; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014; e demais normas aplicáveis.

2.4 – O PLANO DE SERVIÇO compõe o TERMO DE CONTRATAÇÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.5 - A qualificação completa do CONTRATANTE, o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestada, a garantia de banda contratada, os valores a serem pagos pelo CONTRATANTE pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação, locação de equipamentos e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO); bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE ACEITE.

2.6 - O serviço de comunicação multimídia (SCM) estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana, a partir da sua ativação até o término da relação contratual avençada ressalvada as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentro outras hipóteses e limitações de responsabilidades previstas neste instrumento.

2.7 - Quando da assinatura ou aceite eletrônico, do TERMO DE ACEITE, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CONTRATANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máximo de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de conexão à internet.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO**

3.1 - A adesão pelo CONTRATANTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1 - Assinatura de TERMO DE ACEITE impresso;

3.1.2 - Preenchimento, aceite “online” e confirmação via e-mail do TERMO DE ACEITE eletrônico;

3.1.3 - Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.4 - Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2 - Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CONTRATANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE ACEITE impresso ou eletrônico.

### **CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

4.1 – **São Deveres da CONTRATADA**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

4.1.1 - Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

4.1.2 - Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e

incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013;

4.1.3 – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato;

4.1.4 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013;

4.1.5 – Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimentos a reclamações e dúvidas do CLIENTE, ressalvados as exceções e limitações de responsabilidades previstas em Lei e neste instrumento.

4.1.6 – Respeitar e se submeter fielmente as cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

4.2 – Nos termos do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei de nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a CONTRATADA deverá conter os dados cadastrais e registros de conexão de seus assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

4.2.1 – A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente ao serviço de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do CLIENTE, sobre tudo no que se refere aos registros de comunicação armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessários para assegurar o direito do CLIENTE.

4.2.2 – A CONTRATADA apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao CLIENTE.

4.3 – É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CLIENTE dos serviços objeto desse contrato conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas. E quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), independente do formato contratual, a CONTRATADA deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao CLIENTE.

4.3.1 – Os diversos serviços objeto da oferta conjunta (COMBO) poderão ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

4.4 – Na prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um endereço IP (*internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA. Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CLIENTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.4.1 - O PLANO DE SERVIÇO especificará o tipo de IP (Internet Protocol) disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE, se fixo ou dinâmico, Na omissão do PLANO DE SERVIÇO, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

4.4.1.2 – A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP cedido ao CLIENTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CLIENTE.

4.4.2 – O CLIENTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (*Network Address Translation*) e/ou CGNAT (*Carrier Grade Network Address Translation*).

4.4.3 – O CLIENTE declara pleno conhecimento que a CONTRATADA poderá cobrar valor mensal adicional em função da disponibilização de IP Fixo válido, devendo o CLIENTE se certificar previamente junto a CONTRATADA do valor mensal adicional por cada IP Fixo válido disponibilizado.

4.5 – O CLIENTE reconhece como **Diretos da CONTRATADA**, além de outros previstos na Lei nº 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (i) empregar

equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço; sendo ainda assim a CONTRATADA responsável perante a ANATEL e o CLIENTE pela prestação de serviço contratado.

4.5.1 – Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**4.6 – O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000(cinco mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, bem como dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.**

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS DIRETOS E DEVERES DO CLIENTE**

5.1 – São **DEVERES DO CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1 – Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

5.1.2 - Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando a CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

5.1.3 - Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.

5.1.4 - Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo a contratada amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.4.1 - A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo cliente, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos e ou materiais de informática e rede interna.

5.1.5 - É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda a sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da contratada ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem Tais equipamentos insuscetíveis de penhora arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE.

5.1.6 - Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo artigo 4º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) Anexo a Resolução Anatel 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente o serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar as autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observada as disposições regulamentares; (v) somente conectar a rede do prestador terminal que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) 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; e (vii) comunicar imediatamente a sua prestadora: a) O Roubo furto ou extravio de dispositivo de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

5.1.7 - Permitir as pessoas designadas pela contratada o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamentos que não estejam devidamente certificados e homologados permitir a retirada destes equipamentos por parte dos funcionários da CONTRATADA.

5.1.8 - Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em lei e neste contrato.

5.1.9 - Realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela contratada não lhe importará a responsabilidade por essa proteção.

5.1.10 - Respeitar e se submeter fielmente as cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

5.1.11 - Zelar pela imagem e reputação da contratada, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da contratada, ou de quaisquer de seus sócios.

5.2 - Os direitos do CLIENTE, além daqueles estabelecidos neste contrato, estão relacionados no Artigo 3º incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Anexo à resolução ANATEL 632/ 2014, bem como no artigo 56 e incisos do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, Anexo a Resolução ANATEL nº 614/2013.

5.3 - O CLIENTE deverá comunicar imediatamente a CONTRATADA, através de serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.4 - A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CLIENTE a cessão ou venda total ou parcial destes serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.

5.4.1 – O CLIENTE receberá da CONTRATADA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

5.4.2- O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do cliente e a mesma senha privativa, salvo se o PLANO DE SERVIÇO contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.5 - Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são **Obrigações do CLIENTE**: (i) respeitar as leis de natureza Cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual. (ii) respeitar a privacidade/intimidade de outros clientes e ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente; (iii) não prejudicar, intencionalmente, usuários da internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos programas e dados residentes na rede e utilização de “cookies”, em desacordo com as leis e ou com as melhores práticas do mercado; (iv) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta” ou “spam”) salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a esse tipo de atividade. (v) não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos segundo a legislação vigente.

5.6 - Em cumprimento a exigência prevista no artigo 3º, inciso VIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Anexo à Resolução ANATEL 632/ 2014, o CLIENTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel nada tendo a reclamar, seja a que título for.

## **CLÁUSULA SEXTA – DO PLANO DE SERVIÇO**

6.1 - Cada plano poderá ser diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido (iii) horário de utilização (iv) tempo de utilização (v) finalidade da utilização (vi) existência ou não de franquia de consumo (vii) disponibilização de endereço de IP fixo ou dinâmico (viii) valores a pagar (ix) tipo de tecnologia empregada na prestação do serviço e (x) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da CONTRATADA.

6.2 - A CONTRATADA se reserva no direito de criar, modificar e ou excluir planos de serviço a qualquer tempo, seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicá-

vel as relações de consumo. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu plano de serviço no decorrer da vigência contratual será formalizado outro termo de contratação entre as partes (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer essa alteração através de outras formas de adesão previstas no presente e contrato. **Não serão permitidas alterações no plano de serviço solicitadas por clientes que não estejam em dia com as suas obrigações.**

6.3 – O plano de serviço disponibilizado ao CLIENTE, nos Termos do Artigo 63 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, Anexo a Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do CLIENTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica (ii) valor da mensalidade, (iii) critérios de cobrança, e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável. Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no artigo 63 o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, Anexo a Resolução ANATEL nº 614/ 2013, o plano de serviço também disporá sobre: (i) a disponibilização de endereço de IP fixo ou variável; (ii) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações e o serviço de valor adicionado; (iii) valor de consumo excedente, em caso de contratação sobre franquia de consumo; (iv) limite de garantia de banda; (v) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo CLIENTE.

6.4 - O plano de serviço será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

6.5 – Em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA proporcionalmente a redução verificada.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVICOS**

7.1 – O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

7.1.1 - Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de CLIENTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o CLIENTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas as obrigações contratuais.

7.1.2 - O prazo de suspensão do serviço de comunicação multimídia (SCM), não utilizado pelo CLIENTE, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CLIENTE requerer no máximo por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do CLIENTE, devendo o CLIENTE em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais. ***Findo prazo da suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente o serviço de comunicação multimídia será reativado, não havendo necessidade de comunicação pela contratada ao cliente, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.***

7.2 - O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento do serviço de comunicação multimídia (SCM) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Caso seja feita a solicitação do restabelecimento do serviço de comunicação multimídia (SCM) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CLIENTE, posteriormente a reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão do serviço de comunicação multimídia (SCM) em relação ao período de suspensão não utilizado.

7.3 – A CONTRATADA poderá a seu exclusivo critério, suspender totalmente ou parcialmente o serviço de comunicação multimídia (SCM), em caso de atraso pelo CLIENTE no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no termo de contratação por prazo superior a 15 dias contados do respectivo vencimento, ou na hipótese de infração contratual do CLIENTE, desde que comunique o CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e no presente e contrato.

7.3.1 - Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que o serviço de comunicação multimídia (SCM) será restabelecido pela CONTRATADA. O restabelecimento do serviço ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa atualização monetária e

juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

**7.3.2 - O período de suspensão parcial, motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CLIENTE, o que este concorda e reconhece.**

**7.4 - Depois de transcorridos 15 (quinze) dias do início da suspensão total ou parcial dos serviços, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas as medidas judiciais e os extrajudiciais e inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e o protesto de títulos.**

**7.5 - Reincidido o presente contrato, o CLIENTE fica obrigado a restituir a CONTRATADA os equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação nos termos do item 15.2 deste instrumento. A rescisão do presente contrato, não isenta o CLIENTE da obrigação de pagar a CONTRATADA valores inadimplidos, e a multa contratual estabelecida no contrato de permanência, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.**

**7.6 - Em caso de atraso no pagamento pelo CLIENTE de qualquer quantia devido a CONTRATADA, mesmo que não iniciado pela CONTRATADA procedimento de suspensão Total ou parcial previsto no item 7.3 acima, ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pela CONTRATADA no âmbito deste contrato (seja a manutenção de equipamentos, seja manutenção dos próprios serviços de internet), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do CLIENTE, a exemplo de solicitação de mudança de endereço transferência de titularidade, upgrade/downgrade, dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e Total regularização devida a CONTRATADA.**

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

8.1 - A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um Centro de Atendimento Telefônico Gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados. O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através dos números 19 36415712 e ou 19 97172-5760.

8.2 – O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico [www.qsw.com.br](http://www.qsw.com.br) todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento.

8.3 – As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico, disponibilizada pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

**8.4 - No atendimento do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:**

**8.4.1 – Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvado o disposto no item 9.1 deste Contrato e ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;**

**8.4.2 – Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.**

**8.4.3 – Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;**

**8.4.4 – Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05(cinco) dias uteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;**

**8.4.4 – Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nos**

itens 8.4.1 a 8.4.3 acima, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

**8.5 – Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibiliza local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para instalação dos serviços; (ii) caso o CLIENTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentro outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atraso na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CLIENTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA;**

## **CLÁUSULA NONA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS**

9.1 – Antes de procedida a instalação e ativação dos serviços, a CONTRATADA irá verificar a existência de viabilidade técnica quanto ao endereço de instalação discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou em outra forma de adesão do presente Contrato. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação ocorrerão no prazo máximo previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvado as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus ao CLIENTE.

9.2 - Havendo viabilidade técnica, CONTRATADA efetuará a instalação e ativará aos serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede WI-FI, ou caso equipamentos disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões WI-FI, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do CLIENTE a guarda da senha correspondente, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE da senha e ou dos serviços objetos deste contrato, por qualquer meio, terceiros estranhos apresente relação contratual.

9.2.1 - Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CLIENTE este deverá pagar a CONTRATADA, no mínimo, 1 (uma) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no termo de contratação. Em qualquer hipótese, fica ressalvada contratada a rescisão do Pleno direito deste contrato, bem como fica o CLIENTE sujeito as penalidades previstas em lei e neste instrumento, inclusive no tocante a sua denúncia a ANATEL devido à prática de crime comunicações, nos termos do artigo 183 da lei 9.472/97.

9.2.2 - É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE as instalações internas de redes locais, ou rede WI-FI, caso implementadas pelo CLIENTE, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através dessas redes locais ou rede WI-FI.

9.2.3 - Em caso de implementação pelo CLIENTE de instalações internas de redes locais, ou rede WI-FI, fica o CLIENTE, necessariamente obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objetos deste Contrato, de modo a permitir que a CONTRATADA cumpra de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (anexo à resolução Anatel 614/2013) quanto na Lei nº 12.965/2014. (Marco civil da internet).

9.3 - Em caso de solicitação pelo cliente de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada a disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 16.10 deste instrumento, relativa à alteração do endereço de instalação do serviço.

9.3.1 - *Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.*

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS**

**10.1 - O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual. Em caso de interrupção ou degradação programada, independentemente do período que perdurar a respectiva interrupção ou degradação programada, o cliente reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.**



**10.1.1 - Considera-se interrupção ou degradação programada aquele objeto de aviso ao cliente com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.**

**10.2 - Em caso de interrupção ou degradação não programada, a CONTRATADA deverá ressarcir ao CLIENTE o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o que deve ocorrer mediante desconto a ser concedido até na terceira mensalidade subsequente ao respectivo evento. Em caso de interrupção ou degradação não programada, inferior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.**

**10.2.1 - O CLIENTE reconhece, que para fazer jus ao desconto ou ressarcimento estabelecido no presente instrumento, o mesmo deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA visando à abertura de um chamado ou ocorrência o que deve ser feito pelo CLIENTE imediatamente após a constatação da interrupção ou degradação não programada. O tempo de interrupção ou degradação não programada, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir de efetiva abertura do chamado pelo CLIENTE junto à Central de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA.**

**10.2.2 - Sendo aplicável ao presente contrato uma política garantia de SLA (service level agreement) o que se aplicável será objeto de instrumento Anexo ao contrato à concessão de descontos, em caso de interrupção ou degradação não programada, será tratada pelo próprio anexo de SLA em substituição ou disposto da cláusula 10.2.1 acima.**

**10.3 - A responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto (ressarcimento), não sendo devido pela CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao CLIENTE, caso evidenciado a qualquer das seguintes hipóteses:**

**10.3.1 - Interrupção ou degradação decorrente de fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE, falhas em qualquer equipamento do CLIENTE ou de terceiros, ou outra circunstância que não seja da responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.**

**10.3.2 - Interrupção ou degradação decorrente de caso fortuito ou força maior;**

**10.3.3 - Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos aos equipamentos ou infraestrutura do CLIENTE ou da própria CONTRATADA;**

**10.3.4 - Na hipótese do CLIENTE não entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA visando à abertura do chamado relacionado à eventual interrupção ou degradação;**

**10.3.5 - Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente instrumento.**

## **CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

**11.1 – A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE À contratada via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.**

**11.2 - O CLIENTE terá o prazo máximo de 60(sessenta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.**

**11.2.1 - A partir do recebimento da constatação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 dias para apresentar a resposta. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada a devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CLIENTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.**

**11.2.1.2 - Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previsto em Lei e neste Contrato.**

**11.2.1.3 - A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.**

**11.2.1.4 - Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer en-**

cargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

11.2.1.5 - Caso o CLIENTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente por a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente. Sendo a contestação julgada improcedente os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CLIENTE, acrescentando-se os encargos moratórios e a atualização monetária.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ANATEL**

12.1 – Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site [HTTP://www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), ou na central de atendimento da ANATEL pelo nº 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta- feira, nos dias úteis, das 08h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

12.1.1 – Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H.

CEP: 70.070-940 – Brasília – DF

PABX: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715/0001-12

12.1.2 – Correspondência Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940.

Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

12.1.3 – Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília – DF, CEP: 70.070-940.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS EQUIPAMENTOS**

13.1 - A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, modem, ONUs, repetidores, dentre outros, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos como se fosse seu. A identificação dos equipamentos cedidos em comodato ou locação e o valor respectivo de cada equipamento serão previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO e ou na ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO.

13.1.1 - O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra as descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar a CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

13.1.2 - O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos apresente relação contratual e ainda, sendo vedada a qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

13.1.3 - Os equipamentos cedidos a título de comodato e/ou locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

13.1.4 - O CLIENTE reconhece ser o único exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

13.2 – Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ao término, fica o CLIENTE obrigado a restituir a CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48(quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou impréstável para uso, ou em caso de furto, roubo perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar a CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

13.3 - Ocorrendo a retenção pelo cliente dos equipamentos cedidos a título de comodato locação, pelo prazo superior a 48 horas do término ou rescisão do contrato, fica o cliente obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento ponto e ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na cláusula 19.1 deste instrumento, sempre juízo de indenização por danos suplementares.

13.4 - Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizada a CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

13.5 - A CONTRATADA poderá qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**

14.1 - Pelo serviço de comunicação multimídia (SCM), o CLIENTE pagará a CONTRATADA valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma de pagamento, as condições e as datas de vencimentos respectivos. Constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se esse for o caso), e/ou pela disponibilização de IP Fixo válido, dentre outros. Explicitará ainda a forma de cobrança, se será a forma de cobrança antecipada (pré-paga), ou a forma de cobrança após a prestação do serviço (pós-pago).

14.2 - O CLIENTE declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no termo de contratação, será realizado, alternativamente por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do CLIENTE ou de terceiros, débito em conta corrente do CLIENTE ou outra modalidade de pagamento conforme informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2.1 - No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o CLIENTE declara possuir autorização de pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.

14.2.2 - É facultado ao CLIENTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante disponibilizada pela CONTRATADA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação às cobranças lançamentos ou ordens de pagamentos já emitidas pela CONTRATADA.

14.2.3 – Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, que o pagamento foi contestado e estornado, a contratada poderá, seu único exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços prestados contidos neste instrumento.

14.2.3.1 – Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2.3.1.1 – A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços.

**14.3 - O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na central de atendimento ao assinante na internet, a critério da CONTRATADA. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data do vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a segunda via do documento de cobrança.**

14.4 - Poderá a CONTRATADA, independentemente da ciência do CLIENTE terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente em relação contratual.

**14.5 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devido a CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii)**

**correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data de efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei no presente de contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.**

14.6 - Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGMP/FGV, INPC, ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

14.7 - Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto a contratada do valor vigente na época), correspondente aos seguintes serviços:

14.7.1 – (i) Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA; (ii) manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE; (iii) mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas no serviço os objetos deste contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros; (iv) outras hipóteses de visita improdutivo: retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências; outros serviços pontuais ou recorrentes que venham a ser executados pela CONTRATADA e que não estejam compreendidos no âmbito do presente contrato, ou que foram executados em decorrência de ação ou omissão culposa ou dolosa do próprio CLIENTE e ou de terceiros.

14.8 - Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como em caso de inadimplementos, protestar o referido título incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como Serasa e o SPC, mediante prévia notificação.

14.9 - As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE a CONTRATADA são reconhecidos como líquidos certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

14.10 - Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a ser contratado, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

14.11 - Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de um ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este tributo recolhido indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

14.12 - A CONTRATADA se compromete a observar, um tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no artigo 74 e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, com exceção do inciso VIII do referido Artigo, que a CONTRATADA está dispensada por enquadrar-se no conceito de prestadora de pequeno porte (PPP).

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

15.1 - O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) salvo no caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 dias antes do término contratual.

15.1.1 - Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

15.2. - Considere-se rescisão parcial a redução da velocidade contratada, a redução da franquia contratada (se for o caso), a redução dos serviços contratados ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo CLIENTE a CONTRATADA.

15.3 - Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente à vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA.

Mas, por outro lado, não estará sujeita nenhum prazo de fidelização contratual, podendo reincidir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes deverá ser objeto de novo contrato de permanência, em separado.

15.4 - Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiantes elencada, gerará à CONTRATADA a faculdade de reincidir de pleno direito presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste contrato:

15.4.1 - Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer as cláusulas ou condições previstas nesse contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

15.4.2 - Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência após 15 (quinze) dias do início da suspensão Total ou parcial de serviços;

15.4.3 – Se o CLIENTE for submetido à determinação judicial, legal regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do CLIENTE ser submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira de pessoa física ou jurídica.

15.5 - Poderá ser reincidido presente contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses: (i) em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeita a fidelidade contratual, (ii) mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL, (iii) em decorrência de ato emanado pelo poder público competente que altera o dispõe sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, (iv) por comum acordo das partes, qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes an presença de duas testemunhas; (v) em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito com força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência; (vi) em virtude do afeamento ou interrupção temporária do serviço se prolongar pelo período ininterrupto de 30 dias.

15.6 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará: (i) a imediata a interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes a distribuídas a CONTRATADA; (ii) a perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento. (iii) a obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos a comodato e/ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em Perdas e Danos, bem como na sujeição do CLIENTE as penalidades previstas em Lei e neste contrato.

15.7 - A CONTRATADA se reserva o direito de reincidir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em Lei, caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE prejudicial a terceiros ou a própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, Podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo as autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

15.8 - Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação de serviço, seja posteriormente a instalação do serviço, fica facultada a CONTRATADA a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao CLIENTE acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o CLIENTE tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

16.1 - Serão de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para ativação dos serviços contratados neste instrumento.

16.2 - Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, bem caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros.

16.3 - O serviço objeto deste contrato prestado pela CONTRATADA não inclui mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e ao controle de violação de sua rede.

16.4 - A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de

danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas federais, estaduais e municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através do serviço objeto do presente contrato inclusive por multas e penalidades impostas pelo poder público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

16.5 - O cliente é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo de comunicações e/o informações transmitidas em decorrência dos serviços objetos do presente contrato; e (ii) uso publicação das Comunicações e/o informações através dos serviços objetos do presente de contrato.

16.6 - A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers/crackers, ataque de negação dos serviços, falhas na internet, na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento ao programa de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

16.7 - A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, A exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: redes sociais, aplicativos, streamings, mensageiros, VOIP, jogos online, programas P2P, dentre outros.

16.8 - A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar páginas da rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregados por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

16.9 - A CONTRATADA não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, e Imorais ou “piratas”, assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/o que viola em, direta ou indiretamente, qualquer norma brasileira ou internacional.

16.10 – Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em Ação a que deu causa ao CLIENTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

16.11 - O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, com a comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja que título for, dos serviços objetos no presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoa jurídica dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice-versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação ao serviço de tinta daquela inicialmente contratada conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.12 - Este instrumento de contrato não se vincula nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações do ajuste entre as partes somente poderão se estabelecer mediante assinatura de novo instrumento específico.

16.13 – A guarda os registros de conexão do cliente é uma obrigação imposta a CONTRATADA, nos termos do regulamento do serviço de comunicação multimídia, anexo à resolução ANATEL nº 614/2013, bem como nos termos da Lei nº 12.965/2014. Portanto a guarda dos registros de conexão em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da CONTRATADA.

16.13.1 - Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e registros de conexão do CLIENTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela CONTRATADA independentemente da aquiescência do CLIENTE, não será considerada a quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

16.14 - A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente contrato.

16.15 - A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE ou da CONTRATADA, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento ponto da mesma forma, CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucesso comerciais, bem como pela perda de receitas e lucro cessantes.

16.16 - As partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem um fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

16.17 - A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços de comunicação multimídia contratados serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

16.18 - O CLIENTE, nos termos da legislação brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, serviços, sistemas e tudo ou mais que, porventura, venha ter acesso através do serviço hora contratado, respondendo diretamente perante titulares dos direitos a hora referida pelas perdas, danos, lucro cessantes, e tudo mais que porventura eles vêm a causar em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

16.19 - O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, A exemplo: (i) da capacidade de processamento do equipamento do próprio CLIENTE, bem como softwares e aplicativos nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede Mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas no domicílio/cede do CLIENTE; (iv) do número de acesso simultâneo e determinados site, Servidor ou recurso na internet; (v) condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; (vi) da forma de conexão do CLIENTE a ONU/modem disponibilizado pela CONTRATADA, mormente se via conexão física (cabo de rede) ou wireless; (vii) dentre outros fatores.

16.20 - O CLIENTE reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à internet, deverá utilizar-se do software disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL ou outro sistema/site indicado diretamente pela CONTRATADA, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possui um navegador de web atualizado; (ii) instalar e ativar o *Java script* em seu computador; (iii) ativar os cursos de seu navegador; (iv) não executar, durante o teste outros softwares, rotinas, processos, programas e barra ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU, devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (wi-fi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou qualquer recursos da internet.

16.21 - O CLIENTE reconhece também que os testes de velocidade de conexão à internet podem sofrer interferências diversas fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, A exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do CLIENTE (uso de memória RAM, Firewall configurações do protocolo TCP, processamento da CPU, e etc.), características internas e particulares de cada equipamento do usuário existência de conexão remota (wi-fi) e outras conexões simultâneas.

16.22 - O CLIENTE reconhece que a execução dos Testes fora das condições previstas na cláusula acima em desconformidade com as instruções do fabricante de software da EAQ não será considerada válida para aferição da velocidade da conexão à internet.

16.23 - A responsabilidade da CONTRATADA relativas de contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma parte a outra ponto em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

16.24 - A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter o serviço de comunicação multimídia permanentemente ativos, mas considerando-se as características funcionais, física e tecnológica utilizada para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades cargas atmosféricas catástrofes e outros previstos na legislação.

16.25 - A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes de mau uso da conexão pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

16.26 - O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo poder público competente, pela ANATEL, que altere e/ou dispõe sobre a vedação e/o

inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo a CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

**17.1 - No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no termo de contratação e no plano de serviço (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda a CONTRATADA exclusivo critério a rescisão de pleno direito do presente contrato.**

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE.**

18.1 - A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou Procuradores obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer os dados pessoais do CLIENTE informados no ato da celebração no presente contrato, e de mais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objetos do presente instrumento, salvo se a utilização e divulgação dos dados pessoais do CLIENTE das demais informações confidenciais por expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento: (i) para fins do presente contrato, a expressão “informações confidenciais” significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela CONTRATADA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. (ii) para fins do presente contrato, a expressão “dados pessoais” significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo CLIENTE no ato da celebração do presente de contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objetos do presente contrato, que tornam possível identificar o CLIENTE, incluindo, mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento e-mail, CPF, endereço, endereço IP, entre outros, nos termos da lei número 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

18.2 - O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do CLIENTE informados no ato da celebração do presente contrato, a CONTRATADA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela contratada ao cliente: (ii) registro de conexão: (iii) informações de conexão, incluindo, mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos Servidores; (iv) comunicações da vida entre o cliente e a contratada através do Centro de Atendimento ao Cliente.

18.3 - A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e de mais informações coletadas nos termos do item acima, para as seguintes finalidades, com as quais o CLIENTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através do termo de contratação eletrônico ou outras formas de adesão previstas no presente contrato: (i) para cumprimento de obrigação Legal ou regulatória, incluindo, mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os registros de conexão do CLIENTE pelo prazo mínimo de 1 (um) ano, nos termos do regulamento do serviço de comunicação multimídia anexo à resolução Anatel 614/ 2013 e na lei número 12.965/ 2014 Marco civil da internet: (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do poder público, Anatel, Ministério da ciência, tecnologia, inovação e comunicações ou qualquer outro órgão público autarquia ou autoridade Federal, estadual ou Municipal: (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimento preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral contribuirmos sim para a proteção do crédito incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais (v) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vi) para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

18.4 - Ao aderir ao presente contrato, seja através do termo de contratação presencial eletrônico ou outras formas de adesão prevista do presente contrato, o CLIENTE expressa e livremente constante com a realização pela CONTRATADA da coleta de informações relacionadas ao interesse IP utilizado pelo CLIENTE, bem incômodos relativos à conexão e outras informações, incluindo, mas não limitando a tags, cookies, pixels e memória Cachê dos Servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca do acesso realizados pelo CLIENTE diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo CLIENTE, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao CLIENTE.

18.5 - A CONTRATADA não compartilhará, nem tão pouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do CLIENTE e de mais informações coletadas pela CONTRATADA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou Procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ao trabalho em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros: (ii) para cumprimento de obrigação Legal ou regulatória: (iii) para dis-



ponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que impõe a tal disponibilização para o exercício e defesa de quaisquer direito da CONTRATADA, seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processo judicial, administrativo ou arbitral; (iv) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do poder público, Anatel, Ministério da ciência, tecnologia, inovação e comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento a execução depois quer os direitos ou deveres inerentes ao presidente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

18.6 – Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto à coleta e armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do CLIENTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens acima descritos; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº13. 709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

18.7 – Fica assegurado ao CLIENTE, qualquer momento solicitar perante a CONTRATADA informação sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, o a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da CONTRATADA, ressalvado as hipóteses em que a CONTRATADA for obrigada a manter os dados do CLIENTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

18.8 – A CONTRATADA manterá os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas em servidores de seu data Center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da CONTRATADA, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

18.9 - Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do CLIENTE e de mais informações coletadas: (i) estavam no domínio público na data celebração do presente contrato; (ii) tornaram-se parte do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que impõe a tal Revelação. (iv) foram reveladas em razão da solicitação da Agência Nacional de telecomunicações – ANATEL ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

19.1 - As disposições deste contrato, seus anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO respectivo PLANO DE SERVIÇO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste contrato, prevalecendo sobre o entendimento sua propostas anteriores, escritas ou verbais.

19.2 - As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objetos deste contrato, bem como adequar-se a futuras de disposições legais ou regulamentares. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objetos deste contrato, as partes reconhecem que essas alterações a partir de suas respectivas vigências, incorporam automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da CONTRATADA conforme o caso.

19.3 - O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que ele seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e o direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade. Se uma ou mais disposições deste contrato vier ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutível, a qualquer tempo por qualquer motivo, talvez isso não afetará o restante do disposto nesse mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, inexecutível ou nunca tivesse existido.

19.4 - As cláusulas deste contrato que, por sua natureza tem um caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ao término, independente da Razão do encerramento deste contrato.

19.5 - As partes garantem que este contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

19.6 - A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério considerado impróprio à utilização do serviço pelo CLIENTE.

Caso ocorra essa hipótese o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual previsto na cláusula 17.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste contrato.

19.7 - É facultado à contratada, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do cliente, podendo terceiros assumir Total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos a contratado.

19.8 - O CLIENTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONTRATADA não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de plano de direito do presente contrato, sem qualquer ônus a contratada, ficando o CLIENTE sujeito as penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

19.9 - O CLIENTE reconhece que a central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados bem como o único meio através do qual CLIENTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada à utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a contratados ou quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente e contrato, sem qualquer ônus a CONTRATADA, ficando ao CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

19.10 - Qualquer alteração do presente contrato das condições previstas no termo de contratação, por interesse ou solicitação do CLIENTE, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da CONTRATADA.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO CONTRATO DE PERMANENCIA**

**20.1 – Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um contrato de permanência documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada, Total ou parcial.**

**20.1.1 - O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese que não há fidelidade contratual.**

**20.2 - Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia (SCM) , descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados no serviços, descontos isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação do serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.**

**20.2.1 - Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.**

**20.3 - O contrato de permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa ser paga pelo CLIENTE a CONTRATADA em caso de rescisão antecipada, Total ou parcial.**

**20.4 - Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez Renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perder automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeita nenhum prazo de fidelização contratual, podendo reincidir o presente contrato, sem nenhum ônus é a qualquer momento.**

**20.5 - A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo contrato de permanência, em separado.**

**20.6 - O CLIENTE reconhece que a suspensão do serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e o contrato de permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeito de abatimento do prazo de fidelidade contratual.**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– DO FORO**

**21.1 - Para dirigir quaisquer às dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou caso os omissos do presente contrato fica eleito fora da Comarca de Vargem Grande do Sul/SP, excluindo-se por qualquer outro por mais privilegiado que seja.**

**Vargem Grande do Sul/SP -**