

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM E
PRESTAÇÃO SERVIÇO DE VALOR AGREGADO**

Por meio deste instrumento, de um lado, **BRA SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO EIRELLI**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 32.799.248/0001-50, com sede na cidade de Vinhedo, Estado de São Paulo, na Rua Otávio Pinhata, 87, CEP 13.284-074, neste ato representada em conformidade com o seu Contrato Social, doravante denominada **CONTRATADA**, e, do outro lado, as pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este documento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas neste instrumento, consoante a regra disposta na cláusula aplicável, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** e/ou **CLIENTE**, têm entre si justo e contratado o que segue, de acordo com a cláusulas e condições adiante estabelecidas, as quais mutuamente aceitam e outorgam, obrigando-se por si, seus herdeiros e sucessores:

1. Das definições. Para os fins deste contrato, considera-se:

1.1. TERMO DE ADESÃO, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, 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 ADESÃO, seja assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CONTRATANTE aos termos e condições do presente instrumento, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços objetos deste instrumento particular, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

1.3. SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam quaisquer dos serviços agregados ao serviço de comunicação multimídia (SCM), que funcionam agregados à rede de Telecomunicações como pacote de serviços ofertados pela CONTRATADA ao CLIENTE, comercializados à parte, tais como: disponibilização de espaço para armazenamento de dados de interesse do CONTRATANTE em nuvem, armazenagem em nuvem de sistemas de PABX IP e outros.

1.4. PLANO DE SERVIÇO, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA, previstas expressamente em campo próprio no TERMO DE ADESÃO, contendo descrições das características dos serviços, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação.

1.5. PLANO FIDELIDADE, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, quando previsto no TERMO DE ADESÃO, formaliza a fidelização do CLIENTE por período contratual mínimo, expressamente determinado, tendo como contrapartida a concessão de benefícios diversos na contratação dos serviços.

1.6. CONTRATADA DE PEQUENO PORTE (PPP), quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a contratada dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (CLIENTES), categoria na qual a CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, 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 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

2. Do objeto. Constitui-se objeto deste contrato a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviços de Valor Agregado (SVA) pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, de acordo com as especificações, características e condições previstas tanto neste instrumento particular como no competente TERMO DE ADESÃO, parte integrante do contrato.

2.1. Os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e de Valor agregado (SVA) serão prestados diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tanto, nos termos das regras legais aplicáveis às atividades.

2.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.

2.3. A qualificação completa do CLIENTE, as especificações e características do serviço a ser prestado, os valores a serem pagos, detalhes quanto à instalação, serviços de manutenção diferenciados, ativação e/ou locação de equipamentos, soluções de armazenagem em nuvem e demais detalhes técnicos e comerciais estão descritos devidamente no TERMO DE ADESÃO.

2.4. O TERMO DE ADESÃO constitui parte integrante do presente instrumento, de modo que, uma vez assinado ou aderido eletronicamente, aperfeiçoa-se a relação jurídica entre o CLIENTE e a CONTRATADA, em consonância com as cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, que constitui título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.5. Os serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços de Valor Agregado (SVA) estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

2.6. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, o CLIENTE declara expressamente que teve conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valor de mensalidades, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços, se for o caso, velocidade máxima e valores referentes aos planos.

2.7. As partes reconhecem que este instrumento viabiliza apenas a interligação de determinados pontos/locais estipulados pelo CLIENTE no TERMO DE ADESÃO, motivo pelo qual não viabiliza ou tem por finalidade conectá-lo à internet, de modo que a CONTRATADA está dispensada de manter registros de conexão, ou qualquer obrigação a ela inerente.

2.8. São direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na Lei n.º 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 objeto do contrato, não obstante continue responsável perante a ANATEL e o CLIENTE.

2.9. 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 terceiros, sem quaisquer restrições.

2.10. Durante o curso da relação contratual poderão haver interrupções ou suspensões dos serviços de natureza técnico-operacional por razões variadas, hipóteses nas quais o CONTRATANTE será previamente informado pela CONTRATADA.

3. Do preço: Em razão da prestação dos serviços objeto do contrato o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores consignados no TERMO DE ADESÃO, no qual também constaram informações relativas à periodicidade e forma de pagamento.

3.1. No TERMO DE ADESÃO também constarão os valores a serem pagos pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos, se for o caso, dentre outros.

3.2. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos expressamente previstos no TERMO DE ADESÃO, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: **(i)** multa de 2% (dois por cento), aplicada sobre o valor em atraso; **(ii)** correção monetária apurada segundo a variação dos índices IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, a critério da CONTRATANTE; e **(iii)** juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; **(iv)** outras penalidades previstas em Lei, neste instrumento ou no TERMO DE ADESÃO, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

3.3. Os valores relativos ao contrato serão anualmente reajustados com base na variação positiva dos índices IGPM/FGV, INPC ou IPCA, a critério da CONTRATANTE, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias do período.

3.4. Adicionalmente, o CLIENTE poderá ser obrigado ao pagamento de taxas correspondentes aos serviços indicados a seguir, cujos valores estão disponíveis no site da CONTRATADA e serão cobrados de acordo com o preço vigente no momento do evento, cabendo ao CONTRATANTE verificá-los previamente: **(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 tenham sido causados por ação ou omissão do próprio CLIENTE; **(iii)** mobilização de técnicos ao local da instalação e constatação de que não existiam falhas nos serviços, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do próprio CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros; **(iv)** retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências.

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

3.6. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta do pagamento, pois nesse caso deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

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

3.8. 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 a autoriza à ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa anterior neste sentido.

4. **Do prazo:** O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE ADESÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico, ou outra forma de adesão ao contrato, sendo renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

4.1. O contrato poderá ser rescindido, sem ônus para qualquer das partes, nas seguintes hipóteses: **(a)** Mediante notificação prévia e expressa, enviada a qualquer momento, com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência, salvo se o CLIENTE estiver sujeito à fidelidade contratual, hipótese na qual aplicar-se-á o disposto na cláusula 5 deste instrumento; **(b)** Em razão de determinação legal, judicial ou da ANATEL que impeça a manutenção deste contrato; **(c)** Em decorrência de ato emanado do Poder Público que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço prestado; **(d)** Por comum acordo das partes firmado por escrito; **(e)** Em virtude da ocorrência de caso enquadrado como fortuito ou de força maior, desde que a causa que os originou perdure por um período superior a 30 (trinta) dias; **(f)** Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

4.2. A CONTRATADA poderá considerar rescindido o contrato, a seu exclusivo critério, independentemente de notificação, nos seguintes casos: **(a)** Se o CLIENTE deixar de cumprir qualquer obrigação prevista neste instrumento, em lei ou regulamentação aplicável, bem como se deixar de corrigir a falta no prazo indicado, que poderá ser concedido pela CONTRATADA por mera liberalidade, sem prejuízo do pagamento de eventuais perdas e danos; **(b)** Se o CLIENTE permanecer em situação de inadimplência ou infração contratual após 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços; **(c)** Se o CLIENTE se tornar insolvente, requerer recuperação judicial ou extrajudicial, dissolver-se, requerer falência ou tê-la decretada.

4.3. A rescisão do contrato, independentemente do motivo, acarretará a obrigação de o CLIENTE devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos à título de comodato ou locação, sob pena de conversão da obrigação em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas no contrato.

4.4. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento, bem como em lei, caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação, respondendo o CLIENTE civil, administrativa e criminalmente pelos atos praticados e custos indenizatórios que a CONTRATADA, eventualmente, seja obrigada a suportar por culpa única e exclusivamente do CLIENTE.

5. **Da opção pelo de plano fidelidade com concessão de benefícios.** A CONTRATADA, a seu exclusivo critério, poderá ofertar ao CLIENTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo como contrapartida do CLIENTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no TERMO DE ADESÃO, parte integrante do presente instrumento.

5.1. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE poderão corresponder à descontos nas mensalidades dos serviços, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

5.2. O TERMO DE ADESÃO explicitará os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada.

5.3. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços, seja a seu pedido ou por inadimplência ou infração contratual, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e da permanência mínima por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

5.4. O CLIENTE poderá solicitar a suspensão dos serviços pelo período máximo de 30 (trinta) dias a cada 12 (doze) meses, acarretando automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e da permanência mínima por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

6. **Dos planos de serviços:** Nos planos de serviços ofertados ao CLIENTE, previstos no TERMO DE ADESÃO, poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência em bytes dentro de um determinado período de tempo contratado.

6.1. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo contratada, o CLIENTE ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no TERMO DE ADESÃO.

6.2. Cada plano oferecido ao CLIENTE será 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)** previsão de franquia de consumo; **(vii)** valores a pagar; **(viii)** funcionalidades; **(ix)** outros fatores ou parâmetros que sejam fixados a critério da CONTRATADA, consoante descrito no TERMO DE ADESÃO devidamente subscrito pelo CONTRATANTE.

6.3. A CONTRATADA se reserva ao direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério,

sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo, garantindo-se ao CONTRATANTE, desta forma, que o plano de serviço aderido não sofrerá alterações.

6.4. Toda e qualquer alteração do plano de serviços e/ou endereço será formalizada por meio de aditivo contratual, subscrito pelo CLIENTE, que deverá estar em dia com suas obrigações financeiras, pois do contrário não serão permitidas quaisquer alterações.

6.5. Em se tratando de CLIENTE sujeito ao cumprimento de prazo de fidelidade contratual, nos termos da cláusula 5 deste instrumento, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no TERMO DE ADESÃO, proporcionalmente à redução verificada.

7. Formas alternativas de adesão: A adesão pelo CLIENTE ao presente contrato de prestação de serviços pode ser efetivada por meio de qualquer dos eventos relacionados a seguir, prevalecendo o que ocorrer primeiro: **(a)** Assinatura de TERMO DE ADESÃO anexo a PROPOSTA COMERCIAL impresso; **(b)** Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE ADESÃO eletrônico; **(c)** 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; **(d)** Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

7.1. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens “c” e “d” da cláusula anterior, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite da PROPOSTA COMERCIAL impresso ou eletrônico.

7.2. Caso o serviço, depois de ocorrida a adesão, não seja efetivado por culpa do CLIENTE, este deverá arcar com os custos de cancelamento do contrato, com desconto no plano dos serviços mensais ou com desconto à instalação e pelo fato de a CONTRATADA comprovar que iniciou as instalações.

8. Dos deveres da contratada: São deveres da CONTRATADA:

8.1. Dentre outros previstos neste instrumento, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis sobre o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM):

a) Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 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, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

b) Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus CLIENTES, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos CLIENTES; (vi) número de reclamações contra a CONTRATADA; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

c) 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 *CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP)*, atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

d) Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE.

e) Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

f) Não impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o CLIENTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

i) No desenvolvimento das atividades de telecomunicações, a CONTRATADA observará os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

8.2. Dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis ao Serviço de Valor Agregado:

a) Garantir ao CLIENTE licença não exclusiva, intransferível e revogável para usar os acessos à nuvem e usufruir dos serviços contratados.

- b)** Enviar atualizações dos serviços sempre que existirem novas versões, a fim de reparar problemas ou aplicar melhorias na utilização.
- c)** Oferecer treinamento no momento da instalação e implantação dos serviços, bem como manter apostila online disponível para consultas e suporte telefônico.
- d)** Garantir a prestação de serviços de manutenção de caráter extraordinário na hipótese de o CLIENTE optar por sua contratação, em detrimento do serviço ofertado em caráter ordinário, em conformidade com o disposto no TERMO DE ADESÃO.

8.3. No que se refere aos serviços de suporte e manutenção:

- a)** Disponibilizar ao CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, serviço de suporte técnico online na modalidade 8X5 (oito horas x cinco dias na semana), e o monitoramento 24X7 (vinte quatro horas x sete dias na semana).
- b)** Prestar os serviços de manutenção mensal de acordo com as soluções descritas TERMO DE ADESÃO, sendo certo que na hipótese de o CONTRATANTE solicitar alterações ou implantações adicionais, o serviço será prestado mediante o envio de proposta previamente aceita pelo CLIENTE.
- c)** A CONTRATADA não será responsável por quaisquer danos e/ou prejuízos decorrentes de alterações sistêmicas executadas pelo CONTRATANTE sem o seu consentimento, bem como em razão de perdas de dados ou acesso de pessoas não autorizadas ao sistema, sendo-lhe garantido o direito de realizar cobrança extra para garantir o funcionamento dos serviços em quaisquer hipóteses nas quais for constatada a intervenção indevida promovida pelo CLIENTE.
- d)** Em caso de falha e/ou indisponibilidade total dos serviços ou configuração, a CONTRATADA promoverá os reparos técnicos de acordo com o disposto no SLA previsto no TERMO DE ADESÃO, sempre visando fazê-lo no menor prazo possível.
- e)** Caso o sistema não esteja indisponível, a CONTRATADA irá atuar na melhoria dos serviços comunicando a CONTRATANTE do prazo para a resolução.
- f)** A CONTRATADA não é obrigada a fornecer suporte em garantia que provenha de alterações ou mau uso do sistema efetuado pela CONTRATANTE tais como: alteração ou instalação de sistemas, mudança de local de uso ou qualquer suporte que não seja proveniente de falhas no sistema contratado. Tais serviços poderão ser contratados com CONTRATADA desde que expressamente requeridos e autorizados pelo CONTRATANTE, ficando este obrigado ao pagamento dos serviços prestados conforme tabela vigente à época.

9. Dos deveres do cliente: São deveres do CLIENTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

- a)** Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços prestados, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;
- b)** Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos, comunicando à CONTRATADA qualquer anormalidade;
- c)** Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.
- d)** Caso as informações necessárias não sejam fornecidas no momento da assinatura do contrato, os serviços serão entregues conforme padrão da CONTRATADA e serão válidos para cobranças, podendo, qualquer alteração solicitada pelo CLIENTE, ser cobrada à parte.
- e)** Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências física ou online, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial. A Infraestrutura física adequada a ser disponibilizada pelo CLIENTE compreende, embora não se limite, à computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, torres ou espaços para as instalações dos rádios ou outros equipamentos, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna que serão acordados previamente no momento das vistorias técnicas, antes da instalação, de acordo com as peculiaridades do local no qual o CLIENTE está instalado.
- f)** Responsabilizar-se pela instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade;
- g)** Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos e senhas 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, danos elétricos ou extravio 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.

h) Cumprir as obrigações legais previstas no art. 4º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por CONTRATADA 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, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a CONTRATADA 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 à CONTRATADA sobre a ocorrência de roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e qualquer alteração das informações cadastrais.

i) Permitir às 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 equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) apenas por parte dos funcionários da CONTRATADA.

j) 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.

k) Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores, estações de trabalho ou equipamentos de roteamento, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

l) Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

10. Do acesso ao sistema de nuvem: O CLIENTE reconhece expressamente que o acesso aos sistemas em nuvem, assim como as marcas, insígnias, símbolos, sinais distintivos, manual(is), documentação técnica associada e quaisquer outros materiais correlatos, constituem, conforme o caso, direitos autorais, segredos comerciais e/ou direitos de propriedade da CONTRATADA ou de seus licenciadores, sendo tais direitos protegidos pela legislação nacional e internacional aplicável à propriedade intelectual e aos direitos autorais, especialmente pelo que contém as Leis brasileiras números 9.609/98 e 9.610/98.

10.1. Fica expressamente vedado à CONTRATANTE, em relação aos acessos aos sistemas em nuvem: ceder, doar, alugar, vender, arrendar, emprestar, reproduzir, modificar, adaptar, traduzir, disponibilizar ao acesso de terceiros via on-line, acesso remoto ou de outra forma; incorporar a outros programas ou sistemas, próprios ou de terceiros; oferecer em garantia ou penhor; alienar ou transferir, total ou parcialmente, a qualquer título, de forma gratuita ou onerosa; descompilar, mudar a engenharia (reengenharia), enfim, dar qualquer outra destinação que não seja a utilização definida no contrato.

11. Da suspensão parcial dos serviços: A CONTRATADA poderá suspender parcialmente os serviços em caso de inadimplência ou infração contratual do CLIENTE de 10 (dez) dias ou mais, desde que notifique o CLIENTE com antecedência mínima de 01 (um) dia acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

11.1. Em se tratando de serviços de comunicação multimídia (SCM), a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada e a não prestação de qualquer serviço de manutenção ou mudança de endereço ou mudança de Titularidade solicitada pelo CLIENTE.

11.2 Em se tratando de serviços de Valor Agregado (SVA), a suspensão será integral de acesso ao sistema em nuvem através do bloqueio das senhas de acesso.

11.3. 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 os serviços serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços 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.

11.4. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CLIENTE.

11.5. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE.

11.6. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total 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 medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

11.7. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CLIENTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do CLIENTE constante de sua base cadastral.

12. Da instalação e ativação dos serviços: A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas por terceiros.

12.1. Eventual rede Wi-fi implementada pelo CLIENTE deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CONTRATANTE dos serviços objeto deste contrato, por qualquer meio, a terceiros estranhos à relação contratual, ainda que integrantes do mesmo grupo econômico.

12.2. São de responsabilidade exclusiva do CLIENTE todo e qualquer problema, danos ou atos ilícitos cometidos através de redes locais ou de Wi-Fi.

12.3. Eventual requerimento de alteração do endereço de instalação realizado pelo CLIENTE ficará condicionado à constatação de disponibilidade e viabilidade técnica para o novo local. Na hipótese de haver tanto disponibilidade como viabilidade técnica, o CLIENTE ficará responsável pelo pagamento da taxa de reinstalação a ser informada no momento da confirmação, juntamente com o prazo para a realização da mudança, período no qual o contrato permanecerá ativo.

12.4. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no TERMO DE ADESÃO, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.

12.5. A CONTRATADA instalará e ativará o(s) serviço(s) de acordo com o cronograma de ativação técnica – PPI enviado e acordado com o CLIENTE após a adesão. Este documento com o cronograma de ativação técnica será enviado ao CLIENTE, que deverá aprová-lo por meio de e-mail de retorno. Caso o CLIENTE não retorne, será considerado aceito o cronograma.

12.6. O(s) serviço(s) será (ão) considerado (s) ativado(s) técnica e comercialmente na data em que a CONTRATADA notificar o CLIENTE por meio do Informe de Ativação, enviado por e-mail ao contato técnico indicado, sendo certo que os serviços poderão ser ativados separadamente e ao seu tempo, de acordo com os detalhes técnicos de contratação dos serviços.

12.7. O CLIENTE poderá contestar a ativação do(s) Serviço(s) junto à equipe de ativação da CONTRATADA em um prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas, contados a partir do envio do e-mail de Informe de Ativação, nos termos da cláusula anterior. A sua não manifestação no devido prazo importará na confirmação tácita da data da ativação do(s) Serviço(s).

12.8. Caso o CLIENTE conteste a ativação do(s) serviço(s), após o recebimento da contestação, novos testes deverão ser efetuados pela CONTRATADA, ficando desde já acertado que, neste caso, a data de ativação do(s) serviço(s) será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo CLIENTE.

12.9. O(s) serviço(s) serão imediatamente bloqueados pela CONTRATADA após o recebimento da contestação mencionada na cláusula anterior para que seja feita a averiguação da existência e a extensão de problemas na ativação técnica.

12.10. A CONTRATADA deverá fazer constar do Informe de Ativação a existência de pendências relativas ao não atendimento, pelo CLIENTE, de requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna sob sua responsabilidade que, respectivamente: **(i)** impossibilitem a ativação técnica do(s) Serviço(s) ou **(ii)** levem ao cancelamento do Projeto Comercial, sendo que o CLIENTE terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a regularização de tais pendências.

12.11. Ultrapassado o prazo previsto na cláusula anterior e não tendo o CLIENTE resolvido de forma definitiva as pendências, estará a CONTRATADA automaticamente autorizada a: **(i)** iniciar o faturamento do(s) Serviço(s) (ativação comercial), independentemente de sua utilização pelo CLIENTE; e/ou **(ii)** proceder ao cancelamento da prestação do(s) Serviço(s).

12.12. Na hipótese de não ocorrer o cancelamento previsto no item “ii” da cláusula anterior, a exclusivo critério da CONTRATADA, o cronograma de ativação técnica do(s) Serviço(s) será automaticamente prorrogado pelo mesmo número de dias que foram necessários à resolução de pendências, ou em outro prazo a ser acordado pelas partes, podendo haver revisão dos valores acordados no projeto comercial.

12.13. Caso durante o processo de ativação técnica do(s) Serviço(s) haja a necessidade de execução de um Projeto Especial ou a realização de consultoria para solução de problemas, as Partes deverão determinar um novo prazo para realizar a mencionada ativação, além de determinar o valor do Projeto Especial, cujo repasse de custos será informado na ocasião.

12.14. O CLIENTE não poderá, exceto se prévia e formalmente aprovado pela CONTRATADA, mudar o local de instalação dos equipamentos, sob pena de rescisão imediata do contrato e aplicação da multa contratual prevista no Termo de Adesão.

12.15. Caso o CLIENTE se recuse a permitir a instalação dos serviços contratados ou receber a solução de correção apresentada sem justo motivo, após a assinatura deste contrato, deverá reembolsar todos os custos e/ou investimentos eventualmente realizados pela CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação da multa contratual prevista no termo de adesão.

13. Da infraestrutura e da utilização dos serviços: Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

13.1. O CLIENTE deverá indenizar eventuais danos comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros colocados à sua disposição, incluindo casos de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo, etc.

13.2. Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem 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 o controle de violação de sua rede.

13.3. 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 dos serviços objeto deste 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 como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

13.4. O CLIENTE é responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do contrato; e (ii) uso, publicação e armazenagem das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do contrato.

13.5. 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, ações de vandalismo ou qualquer ato ilícito cometido por terceiros, ataque de hackers, crackers, falhas na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

13.6. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação motivada pelo CLIENTE, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, bem como a reparar quaisquer despesas ou ônus decorrentes.

13.7. 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.

13.8. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos causados aos equipamentos do CLIENTE, decorrentes ou não do uso dos serviços, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontram instalados. Da mesma forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

13.9. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

14. Da interrupção ou degradação dos serviços: 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, cabendo ao CLIENTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

14.1. O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação programada acima do prazo de SLA descrito no TERMO DE ADESÃO, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente, desde que aberta uma solicitação por telefone pelo CLIENTE, limitando-se a responsabilidade ao valor do desconto concedido, não sendo devida qualquer compensação, reparação ou indenização adicional.

14.2. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar desconto no preço se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou ainda por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE.

14.3. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para os serviços, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo

para a 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, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

14.4. 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 do mau uso dos serviços pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe os serviços.

14.5. O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

15. Da disponibilização de equipamentos: A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos relacionados aos serviços objeto do presente contrato, a título de comodato ou locação, com as mínimas configurações e características para o adequado funcionamento, o que será ajustado pelas partes no TERMO DE ADESÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando por sua integridade.

15.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos à título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento, devido ambiente, proteção elétrica e contra 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 de pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento à título de indenização.

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

15.3. Os equipamentos cedidos à título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelo CLIENTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante do TERMO DE ADESÃO, sendo vedada a remoção para outro local, salvo se previamente autorizado pela CONTRATADA por escrito.

15.4. O CLIENTE deverá indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução depois de findo o prazo contratual.

15.5 Os equipamentos poderão ter custos de locação adicionais dependendo das características ou soluções que agreguem os serviços entregues.

15.6. Ao final da relação contratual, independentemente do motivo, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos à título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 10 (dez) dias, sob pena do pagamento da multa prevista na cláusula 22, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

15.7. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à 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 vigência, fica a 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.

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

16. Do centro de atendimento telefônico: A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, para os serviços de Comunicação Multimídia (SCM), bem como no período compreendido entre as 8h às 18h, de segunda à sexta-feira, para os serviços de Valor Agregado (SVA), exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados por meio do seguinte número telefônico: 0800 888 3265.

16.1. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser realizadas pelo CLIENTE através da Central de Atendimento Telefônico, que irá gerar e disponibilizar um número sequencial de protocolo, com data e hora.

16.2. No atendimento ao CLIENTE a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação:

a) Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo previsto no TERMO DE ADESÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento, com aviso prévio ao CLIENTE;

b) 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 à fidelidade contratual, ficará obrigado ao pagamento da multa contratual estabelecida no TERMO DE ADESÃO e ao prazo de comunicação previa;

c) Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo descrito no TERMO DE ADESÃO, a contar do recebimento, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento, bem como eventuais disposições específicas presentes no TERMO DE ADESÃO;

d) Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de valor Agregado (SVA), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas para solicitações em que o serviço esteja sem funcionamento total; prazo de 48 (quarta e oito) horas para solicitações em que o serviço esteja operando com degradação parcial, a contar do seu respectivo recebimento por chamado aberto, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento, bem como eventuais disposições específicas presentes no TERMO DE ADESÃO;

e) Em se tratando de reclamações, trocas de senhas ou dados e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei, neste instrumento e no TERMO DE ADESÃO;

f) Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nos itens acima, serão atendidas no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei, neste instrumento e no TERMO DE ADESÃO;

g) Solicitações de mudanças de estrutura física ou endereço solicitadas pelo CLIENTE à CONTRATADA serão atendidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei, neste instrumento e no TERMO DE ADESÃO;

16.3. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: **(i)** caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a 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, dentre outras hipóteses; **(iv)** em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; **(v)** outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA. Todos os eventos acima serão comunicados ao CLIENTE.

17. Dos dados cadastrais: A adesão ao presente contrato de prestação de serviços importa na ciência e concordância do CLIENTE de que o uso de seus dados pela NET TURBO é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via contrato de adesão, nos termos do § 3º do art. 9º da Lei 13.709/18.

17.1. Os serviços prestados pela NET TURBO não exigem o fornecimento de dados sensíveis do titular/cliente, tais como origem racial ou étnica, convicção religiosa ou filosófica, filiação a sindicato ou partido político, saúde, entre outros.

17.2. A NET TURBO se limita a armazenar os dados gerados pelo CLIENTE, próprios ou de terceiros, de acordo com o plano de serviços contratado, não realizando quaisquer das demais hipóteses de tratamento de dados previstas na legislação.

17.3. A NET TURBO não realiza qualquer espécie de avaliação, coleta, estudo ou trabalho sobre os dados e informações geradas pelo CLIENTE, bem como não as utiliza com o fito de balizar serviços a serem ofertados no mercado.

17.4. Os dados gerados pela CONTRATANTE, relativos, por exemplo, aos clientes registrados em seu banco de dados, e armazenados pela NET TURBO, nos termos definidos no TERMO DE ADESÃO, seja em sistema de armazenamento próprio ou de terceiros, são criptografados e poderão ser acessados apenas pelo emissor.

17.5. Os registros de conexão armazenados, assim como o endereço de IP, configurações de rede, roteadores, enfim, quaisquer dados relacionados aos serviços de comunicação multimídia, são protegidos por sistema próprio da NET TURBO.

17.6. A NET TURBO observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações de qualquer natureza do CLIENTE, empregando para tanto todos os meios e tecnologias disponíveis no mercado, compatíveis e suficientes para cumprir a obrigação.

18. Da confidencialidade: As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais inerentes ao contrato, as quais devem ser entendidas como toda e qualquer

informação verbal ou escrita, tangível ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função deste contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

18.1. A obrigação de confidencialidade deverá ser respeitada pelas partes mesmo após a rescisão ou término do contrato.

18.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: **(i)** Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; **(ii)** Tornaram-se partes 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 imponha tal revelação. **(iv)** Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

18.3. A NET TURBO apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão do CLIENTE, suspendendo, assim, o sigilo, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou administrativa competente.

19. DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITO: A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE à CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer das cobranças realizadas, será objeto de apuração e verificação.

19.1. O CLIENTE terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da cobrança, para realizar a contestação de débito, enquanto a CONTRATADA terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados do recebimento da contestação, para apresentar resposta.

19.2. O débito contestado não terá sua cobrança suspensa, obrigando-se o CLIENTE ao pagamento integral da fatura.

19.3. Na hipótese de a contestação de débito ser aceita pela CONTRATADA, total ou parcialmente, será gerado desconto em favor do CLIENTE, aplicado na fatura posterior à decisão, enquanto que se não for admitida, os valores não serão retificados.

20. Das mensagens publicitárias: Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3º, XVIII 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.

21. Das informações regulatórias e legislativas: Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica consignado 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>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda à sexta-feira, em dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

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

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

Atendimento Documental – Biblioteca:

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

22. Da multa contratual. Na hipótese de o CLIENTE descumprir qualquer das cláusulas do contrato, ser-lhe-á aplicada a multa prevista no TERMO DE ADESÃO, sem prejuízo de outras sanções específicas definidas neste instrumento contratual.

23. Das disposições finais: Estabelecem as partes que:

23.1. As disposições deste contrato ou do TERMO DE ADESÃO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto contratado, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

23.2. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este 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. Em qualquer hipótese, a responsabilidade estará limitada incondicionalmente ao valor do contrato.

23.3. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços contratados, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

23.4. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da CONTRATADA, conforme o caso.

23.5. A tolerância da CONTRATADA em relação às faculdades e/ou direitos garantidos por este instrumento, jamais será considerada como renúncia ou novação, mas interpretada como mera liberalidade.

23.6. As cláusulas que, por sua natureza, tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento do contrato.

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

23.8. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta 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 prevista no TERMO DE ADESÃO quando concedido benefícios por tempo de fidelização, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e no contrato.

23.9. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, ceder à terceiros, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente instrumento contratual, independentemente de consentimento do CLIENTE.

23.10. Este instrumento obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

23.11. Na hipótese de alguma das cláusulas do contrato vir a ser declarada nula, estabelecem as partes que tal nulidade não afetará as demais disposições, as quais permanecerão em pleno vigor.

23.12. Os representantes legais que subscrevem ao final do contrato declaram, sob as penas da lei, possuir poderes suficientes para representar a sociedade e, assim, vincula-las aos direitos e obrigações que emanam deste instrumento, sem aprovação de qualquer pessoa.

23.13. O presente instrumento constitui a totalidade do entendimento ao qual chegaram as partes acerca do objeto pactuado, e substitui todos e quaisquer contratos ou acordos, sejam eles escritos ou verbais, firmados anteriormente a data de sua assinatura, motivo por que somente poderá ser modificado por meio de instrumento escrito, assinado por ambas as partes.

24. Do foro. Fica eleito o foro da comarca de Campinas, Estado de São Paulo, para dirimir qualquer controvérsia inerente ao contrato.

Vinhedo, 01 de março de 2021



BRA SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO EIRELLI
Contratada