

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS.

As seguintes “Partes”, assim entendidas quando referidas em conjunto, ou “Parte”, “Contratante/Assinante” ou “Contratada/Prestadora SCM” ou “Contratada/Provedor SVA” quando individualmente consideradas,

I – Como Contratada/Prestadora SCM

Six Internet Ltda, com sede na Av. Winston Churchill, 1824, SL 710, Andar 07, Condomínio Versatile Office, Capão Raso, Curitiba, Paraná, CEP 81130-000, inscrita no CNPJ sob o nº 30.665.094/0001-89, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Outorga ANATEL nº 2138, publicado no Diário Oficial da União – D.O.U. em 01 de abril de 2019 e Dispensa de Autorização de Outorga do processo nº 9044967, publicada no site sei.anatel.gov.br em 30/08/2023, que prestará os serviços de telecomunicações ao Contratante/Assinante;

II – Como Contratada/Prestadora SVA

Six Play Serviços e Comunicação Ltda, com sede na Av. Winston Churchill, 1824, SL 710, Andar 07, Condomínio Versatile Office, Capão Raso, Curitiba, Paraná, CEP 81130-000, inscrita no CNPJ sob o nº 43.878.185.0001.44, que poderá prestar os serviços de conexão à internet – SCI, provimento de acesso a aplicativos, plataformas e softwares, locação de equipamentos, Serviços de VOIP, manutenção em informática, estrutura de rede interna, bem como, outros serviços adicionais ao Contratante/Assinante;

III – Como Contratante/Assinante

A pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE/ASSINANTE** devidamente identificada no **TERMO DE ADESÃO**.

Tendo justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente, sem prejuízos às normas da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

CLÁUSULA 1º - DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

CONTRATANTE/ASSINANTE – Pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do SCM com a Contratada/Prestadora SCM.

Central de Atendimento – órgão de atendimento ao **Contratante/Assinante**, através do telefone (41)2170-1480, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.

Área de Prestação de Serviço - área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

Informações Multimídia - sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

LGT – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Portal Contratada/Prestadora na Internet – www.sixinternet.com.br

SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES: é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”) - serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a Contratante/Assinante dentro de uma área de prestação de serviço, observado o disposto no Regulamento do SCM.

Regulamento do SCM - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013.

RGC - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 632/2014.

Contratada/Prestadora de Pequeno Porte: Contratada/Prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço ou, em se tratando do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado nas modalidades de Longa Distância Nacional – LDN e Internacional – LDI, aquela com até 50.000 (cinquenta mil) documentos de cobrança emitidos pela Contratada/Prestadora de STFC e por outras em seu nome, por mês, considerando ambas as modalidades.

Taxa de Instalação/Serviço de Ativação – valor devido pelo **Contratante/Assinante**, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM.

Conexão à Internet – habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

Interconexão – ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nelas disponíveis.

Velocidade – capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

COMPARTILHAMENTO DO ACESSO: significa a utilização de uma conexão à *Internet* ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

SUPORTE TÉCNICO: constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à *Internet*.

FRANQUIA DE TRÁFEGO (BITS) E/OU HORAS: é o máximo de transferência em *bits* (1/8 de *byte*) ou horas permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o **CONTRATANTE/ASSINANTE** ficará sujeito a uma política

diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

IP: é o endereço na *Internet*, podendo ser Público ou Privado (*Network Address Translation*), “Fixo” ou “Variável” a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP’s fixos e válidos ou blocos de IP’s somente é feita mediante acordo com a **CONTRATADA/PRESTADORA** e está sujeito a uma consulta previa de disponibilidade.

IP PÚBLICO NA MODALIDADE DINÂMICA: é um código numérico atribuído a rede a cada nova conexão à rede mundial de computadores.

PONTO ADICIONAL OU PONTO-EXTRA - é disponibilização de mais de um ponto de acesso à rede, a fim de possibilitar a melhor fruição dos serviços de telecomunicações contratados, com instalação de equipamentos extras, manutenção e gerenciamento personalizado no endereço ponto principal do consumidor.

COMODATO: para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA/PRESTADORA** ao **Contratante/Assinante**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **Contratante/Assinante**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **CONTRATADA/PRESTADORA** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

LOCAÇÃO: A **CONTRATADA/PRESTADORA** poderá dispor ao **Contratante/Assinante**, quando necessário e acordado entre as partes, bem móvel mediante o pagamento de certa quantia.

PROVIMENTO DE ACESSO A APLICATIVOS E PLATAFORMAS ONLINE: é um serviço relacionado à conexão e autenticação de usuários, disponibilização de infraestruturas, configurações e manutenções diversas, dentre outros serviços de valor adicionado, o qual não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, com o objetivo de propiciar meios e licenças de uso para que o Contratante/Assinante/Assinante possa navegar nos servidores de Empresa detentora de conteúdo e usufruir do conteúdo ali disponibilizados;

PROVIMENTO DE SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET é um serviço relacionado à conexão e autenticação de usuários para que o mesmo possa navegar pela internet, distribuição e controle de IPs, serviços web, DNS, firewall, backup de dados, distribuição de conteúdo, disponibilização de infraestruturas, configurações e manutenções diversas dentre outros serviços de valor adicionado, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações;

PROVIMENTO DE ACESSO A REDE VOIP: é um serviço relacionado à conexão e autenticação de usuários, disponibilização de infraestruturas, configurações e manutenções diversas dentre outros serviços de valor adicionado, o qual não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, com o objetivo de propiciar meios para que o **CONTRATANTE** possa efetuar chamadas de áudio via internet conectando-se ou não aos serviços de telecomunicações prestados por empresas devidamente autorizadas pela Ana;

VOIP: é um serviço de valor adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, que apenas agrega a um serviço de telecomunicações preexistentes novas utilidades relacionadas à transmissão de voz sobre o protocolo IP.

PROVIMENTO DE ACESSO A REDE IPTV é um serviço relacionado à conexão e autenticação de usuários, disponibilização de infraestruturas, configurações e manutenções diversas dentre outros serviços de valor adicionado, o qual não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, com o objetivo de propiciar meios para que o Assinante possa navegar nos servidores de Empresa devidamente autorizada pela Anatel e usufruir de conteúdos audiovisuais por esta disponibilizados;

IPTV: É a Televisão por Protocolo de Internet (Internet Protocol Television). Esta é uma tecnologia de transmissão de sinais televisivos para aparelhos de televisão e outros dispositivos digitais por meio da internet.

SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO: correspondem a serviços considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos “SVA”, de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações. A CONTRATADA/PRESTADORA poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “Combo Digital”, os quais são disponibilizados mediante oferta combinada ao **Contratante/Assinante**.

CLÁUSULA 2ª - DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO CONTRATANTE/ASSINANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

2.1. Caracterizará a Adesão da **CONTRATANTE/ASSINANTE** ao presente Contrato, a ocorrência de um dos seguintes fatores:

- a) assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo Titular ou por Procurador por ele indicado que possua capacidade civil, no ato da Instalação;
- b) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Presencial da **Contratada/Prestadora** com a respectiva Assinatura do **TERMO DE ADESÃO**;
- c) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Telefônico da **Contratada/Prestadora** com o respectivo Aceite expresso das condições de contratação em ligação gravada ou registrado de forma eletrônica via aplicativos de texto ou redes sociais que estejam integrados ao sistema da **Contratada/Prestadora**, a época da assinatura;
- d) preenchimento de proposta pelo Titular no site da **Contratada/Prestadora**, com o preenchimento do **ACEITE ON LINE ou em PAPEL**;

§ 1º Em qualquer das hipóteses acima, a **CONTRATANTE/ASSINANTE** deverá fornecer todos os seus dados pessoais pertinentes para o cadastro na **Contratada/Prestadora**, e preenchendo os requisitos inerentes à contratação, principalmente em razão da capacidade civil, poderá, após a análise por parte da **Contratada/Prestadora** da viabilidade técnica, contratar os serviços objeto deste Instrumento, estipulando-se prazo para a Instalação no endereço indicado pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**;

§ 2º A assinatura do Titular ou procurador por ele indicado na Ordem de Serviço no ato da Instalação declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários para a prestação do serviço objeto do presente Contrato.

§ 3º O **CONTRATANTE/ASSINANTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **Contratada/ Prestadora** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **CONTRATANTE/ASSINANTE** será notificado pela **Contratada/Prestadora** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **Contratada/Prestadora** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

2.2. Após o cadastramento do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, sua aceitação a este Contrato e a efetivação de pagamento, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade com as especificidades delineadas no Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

2.3. Estando o imóvel do **CONTRATANTE/ASSINANTE** dentro da área de cobertura, a **Contratada/Prestadora** promoverá a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “Ordem de Serviço”, e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **CONTRATANTE/ASSINANTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a

instalação começará afluír da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **Contratada/Prestadora** já se encontre ciente da assinatura do “Termo de Adesão” pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

2.4. O prazo para ativação do circuito poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **CONTRATANTE/ASSINANTE** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **Contratada/ Prestadora**.

2.5. Salvo estipulação contratual em contrário, a **Contratada/Prestadora** efetuará a instalação e ativará a conexão para somente 01 (um) equipamento do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo Contratante/Assinante.

2.6. É vedado ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** de planos residenciais, utilizarem o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos clientes pessoa jurídica, com planos corporativos.

2.7. A **Contratada/Prestadora** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CONTRATANTE/ASSINANTE** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

2.8. A **Contratada/Prestadora** poderá, a seu critério, conceder ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, cujas regras, caso existentes, estarão disponíveis no site da **Contratada/Prestadora** e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **Contratada/Prestadora** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos Contratante/Assinante/Assinantes, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

2.9. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **Contratada/ Prestadora**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **Contratada/Prestadora**.

2.10. Para usufruir do serviço, o **CONTRATANTE/ASSINANTE** deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais quais *modem*, roteador, adaptador de rede, receptor de satélite, dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

2.11. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **CONTRATANTE/ASSINANTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a **Contratada/Prestadora**, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

2.12. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **Contratada/ Prestadora**, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo consentimento do usuário ou ordem judicial.

2.13. Toda e qualquer ativação ou respectivas mudanças de instalações, configurações ou planos solicitados pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, incluindo a posterior **mudança de local da prestação do serviço**, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço, podendo ensejar

a aplicação de taxa de alteração de endereço ou na hipótese de inviabilidade, a rescisão contratual, com a aplicação de multa rescisória prevista no contrato de permanência.

2.14. É imprescindível a presença do **CONTRATANTE/ASSINANTE** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **Contratada/Prestadora** não se responsabiliza se, por indicação errônea do **CONTRATANTE /ASSINANTE**, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **CONTRATANTE /ASSINANTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **Contratada/Prestadora**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **Contratada /Prestadora** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

2.15. É de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE/ASSINANTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais *Ethernet/RJ45*); e d) *Nobreak*. A **Contratada/ Prestadora** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **CONTRATANTE /ASSINANTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

2.16. O meio físico entre o **CONTRATANTE/ASSINANTE** e a **Contratada/ Prestadora** será de responsabilidade da empresa detentora de autorização de serviços de Telecomunicações expedida pela Anatel.

2.17. A manutenção do serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº. 9472 de 16/07/1997 é de competência exclusiva da **Contratada/Prestadora**.

2.18. São partes integrantes desse Contrato, independente da transcrição, os seguintes Anexos, quando aplicáveis: i) Termo de Adesão aos Serviços; ii) SLA (aplicável somente a planos de link dedicado); iii) E outros documentos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

CLÁUSULA 3ª – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

3.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **CONTRATANTE/ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **Contratada/Prestadora SCM**.

3.2. Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da **Contratada/Prestadora SCM** a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

3.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.

3.4. A **Contratada/Prestadora SCM** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Contratada/Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas pela Resolução ANATEL 632/2014,

mais precisamente daquelas previstas nos Artigos 25 e 26, §2º e nas disposições do título III, capítulos II e III, bem como no artigo 64 da Resolução 632/14 da ANATEL.

3.5. O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **Contratada/Prestadora** é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **CONTRATANTE/ASSINANTE** firmar o TERMO DE ADESÃO, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

3.6. Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

3.7. Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

3.8. Os serviços serão prestados ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da **Contratada/Prestadora**.

CLÁUSULA 4ª - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.

4.1. De acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE ADESÃO, constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela **Contratada/Prestadora SVA** em favor do **CONTRATANTE/ASSINANTE**:

a) Disponibilização de data center ao usuário, incluindo mas não se limitando, ao provimento de serviço de conexão à internet com a autenticação da rede e conexões por meio de IPs Dinâmicos, locação de Infraestrutura e equipamentos da **Contratada/Prestadora SVA** para propiciar a fruição dos serviços de comunicação multimídia prestados por uma **Contratada/Prestadora SCM** devidamente autorizada pela Anatel, mediante a interligação das partes, com manutenção preventiva e corretiva com gerenciamento lógico e proativo, ao provimento de acesso a Plataforma da empresa proprietária ou detentora dos direitos autorais do aplicativo ou software contratado, através da autenticação da rede e conexões por meio de player em sites, blogs, sistemas ou páginas.

b) Serviços de transmissão de voz por meio do Protocolo IP (VOIP) e utilização de meios de transmissão de tecnologia digital, em forma de pacotes de dados, incluindo o gerenciamento e manutenção de redes, locação e manutenção de equipamentos, transporte e tarifação de chamadas, para **CONTRATANTES** do mercado empresarial, sob demanda, fornecendo condições comerciais e instrumentais para interligação da rede do **CONTRATANTE** e de sua operadora de telecomunicações de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento e no respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

c) Provimento de acesso a Streaming e conteúdos audiovisuais constantes nos servidores de empresas autorizadas, com a autenticação da rede e conexões por meio de player em sites, blogs, sistemas ou páginas.

4.2. Pelos Serviços de Valor Adicionado, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **Contratada/Prestadora SVA** poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “**Combo Digital**” e isoladamente de “**Serviço Digital**”, os quais são disponibilizados mediante oferta aos **CONTRATANTE/ASSINANTES**.

4.3 A adesão pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** aos serviços digitais ofertados se efetiva por meio de assinatura do Termo de Adesão, de aceite via telefone ou online e/ou confirmação via e-mail do Termo de Adesão eletrônico.

4.4. A adesão aos serviços disponibilizados mediante oferta combinada não suportará o cancelamento de serviço individualmente, de modo que tal pedido não importará em qualquer abatimento na mensalidade.

4.5. A **Contratada/Prestadora** não se responsabiliza pelo funcionamento dos serviços digitais disponibilizados por terceiros.

4.6. Outrossim, poderá disponibilizar Porta IP (Internet Protocol) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (autonomous system – AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra empresa que esteja alocado ao **CONTRATANTE/ASSINANTE**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos, facultada a possibilidade de utilização das práticas de NAT (Network Address Translation) e CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation), com o que o **CONTRATANTE/ASSINANTE** expressamente anui.

CLÁUSULA 5ª - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. O serviço será prestado mediante a adesão, pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela **Contratada/Prestadora**, em qualquer de suas modalidades.

5.2. O uso do serviço pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** implica na anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.

5.3. Após o período de permanência mínima, quando existente, a **Contratada/Prestadora** reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável, comunicando o **CONTRATANTE/ASSINANTE** previamente 30 (trinta) dias.

5.4. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da **Contratada/ Prestadora**.

5.5. Na prestação do serviço poderão ser utilizados equipamentos que serão fornecidos, instalados e testados pela **Contratada/Prestadora**, em instalações da **CONTRATANTE/ASSINANTE** nas condições previamente acordadas, quando for o caso.

I - Quando da extinção do Contrato, a **CONTRATANTE/ASSINANTE** obriga-se a restituir os equipamentos à **Contratada/ Prestadora** nas mesmas condições em que foram recebidos, ou a adquiri-los, pelo valor a eles atribuído quando de seu encaminhamento, caso se negue a devolvê-los ou caso lhes tenha causado danos e se negue a repará-los integralmente.

II - Para fins de restituição dos equipamentos, tal como previsto na cláusula anterior, a **CONTRATANTE/ASSINANTE** se compromete a autorizar o acesso de funcionários da **Contratada/Prestadora** aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustados entre as partes, não podendo exceder a 05 (cinco) dias após solicitação nesse sentido apresentada pela **Contratada/Prestadora**.

5.6. O serviço será prestado através de acesso(s) dedicado(s) ou banda larga interligando a **CONTRATANTE/ASSINANTE** à Rede da **Contratada/Prestadora**, o(s) qual(is) serão remunerados conforme acordado entre as partes.

5.6.1. Referido(s) acesso(s), serão fornecidos à **CONTRATANTE/ASSINANTE** via ondas de rádio, cabo, ou fibra óptica da **Contratada/Prestadora**, após a constatação da viabilidade técnica para a prestação do serviço e realização da vistoria.

5.7. O **CONTRATANTE/ASSINANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **Contratada/Prestadora**, terá disponível os serviços de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** dando aceite ao presente contrato.

5.7.1. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** escolherá o plano e condições ofertadas pela **Contratada/Prestadora**, assinando e o TERMO DE ADESÃO, estando ciente de que o plano escolhido estará vinculado as condições de instalação e estrutura

necessárias para o atendimento do serviço, desta forma, após o aceite desse serviço, em razão da mudança das condições previamente acordadas, poderão sofrer cobranças conforme valores vigentes.

5.7.2. Alterações de planos somente poderão ser solicitadas a cada período mínimo de 60 dias. Alterações com prazos inferiores podem gerar custos ao **CONTRATANTE /ASSINANTE**, conforme valores vigentes. A solicitação deverá ocorrer com ao menos 2 dias úteis de antecedência junto a nossos canais de atendimento. Solicitações de alteração de plano que venham a requerer alteração estrutural, troca de equipamentos devido as particularidades ou especificações do plano, podem necessitar de

5.8. A **Contratada/Prestadora** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, sendo do **CONTRATANTE/ASSINANTE** a responsabilidade pela preservação dos seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

5.9. A **Contratada/Prestadora** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e a privacidade tais como, mas não limitado a, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou por ataques cibernéticos com destino ao conteúdo disponibilizado e hospedado pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor. A **Contratada/Prestadora** não será responsabilizada penal e/ou civilmente por condutas praticadas pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** ou por meio da utilização de sua rede a qual se encontra sob sua responsabilidade.

CLÁUSULA 6ª - DO SUPORTE TÉCNICO

6.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico remoto (online/telefone) das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas Contratada/Prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

6.2. O **ASSINANTE/ASSINANTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **Contratada/Prestadora** é o meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto à **Contratada/Prestadora** ou quanto aos serviços prestados pela **Contratada/Prestadora**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **Contratada/Prestadora**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **Contratada/Prestadora**, ficando o **CONTRATANTE/ASSINANTE** sujeito as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

6.3. O **CONTRATANTE/ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **Contratada/Prestadora**. Efetuada a visita pelos técnicos da **Contratada/Contratada/Prestadora** e constatado que o problema se refere ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** ou à sua rede interna (computador, cabeamento interno, energia, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

6.4. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **CONTRATANTE/ASSINANTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou,

ainda, quando o **CONTRATANTE/ASSINANTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

6.5. A **Contratada/ Prestadora** terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) contadas da reclamação feita pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.

6.6. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **Contratada/Prestadora** terão somente o objetivo de auxiliar os **CONTRATANTE/ASSINANTE** na solução de problemas relacionados ao acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores) e a esclarecimentos acerca de seu cadastro.

6.7. Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o **CONTRATANTE/ASSINANTE** deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que está sem acesso.

6.8. A conduta do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **Contratada/Prestadora** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso e nem discriminatório em relação, à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

6.9. A responsabilidade da **Contratada/Prestadora** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **CONTRATANTE/ASSINANTE** referentes ao objeto deste contrato, não se responsabilizando, contudo, pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

6.10. A **Contratada/Prestadora** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

6.11. A **Contratada/Prestadora** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **CONTRATANTE/ASSINANTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios, salvo quando contratado.

6.12. A **Contratada/Prestadora** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **CONTRATANTE/ASSINANTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **Contratada/Prestadora** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **Contratada/Prestadora**.

6.13. A **Contratada/Prestadora** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar sua proteção conforme os ditames legais.

6.14. A **Contratada/Prestadora** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão quando determinado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente ordenada a apresentação de informações relativas ao **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

6.15. A adesão ao presente Contrato importa na ciência e anuência do **CONTRATANTE/ASSINANTE** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail) pela **Contratada/Prestadora** é condição primordial para o fornecimento dos serviços, nos moldes do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18, ao mesmo passo que se aplica ao endereço IP do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

CLÁUSULA 7º - DOS EQUIPAMENTOS

7.1. A **Contratada/Prestadora** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE/ASSINANTE**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de **comodato**, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **Contratada/Prestadora**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

7.2. A **Contratada/Prestadora** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE/ASSINANTE**, quando necessário e acordado entre as partes, mediante **locação**, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 565 a 578 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **Contratada/Prestadora**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

7.3. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos da locação, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “Termo de Adesão”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

7.4. Advindo danos que prejudiquem sua utilização, extravio, destruição ou deterioração dos equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficará o **CONTRATANTE/ASSINANTE** obrigado a indenizar a **Contratada/Prestadora** em importe equivalente ao valor de mercado do equipamento na época em que se exigir o pagamento.

7.4.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no “Termo de Adesão” será o de mercado do equipamento na época em que se exigir o pagamento, na hipótese de extravio, destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência ou imprudência.

7.5. É vedado ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da **Contratada/Prestadora** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

7.6. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **Contratada/Prestadora** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

7.7. A **Contratada/Prestadora** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **CONTRATANTE/ASSINANTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

7.8. Em caso de inadimplência por parte do **CONTRATANTE/ASSINANTE** do valor da locação dos equipamentos pelo período superior a 30 (trinta) dias, a **Contratada/Prestadora** estará autorizada, independentemente de qualquer notificação, a proceder com a retirada dos equipamentos locados.

7.9. A **Contratada/Prestadora** não se responsabiliza por equipamentos e demais configurações da rede interna do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, não disponibilizados pela **Contratada/Prestadora**, tais como: servidores, switches, roteadores, redes wifi, garantindo o funcionamento do serviço somente até o conversor óptico e/ou switch óptico disponibilizado em COMODATO.

7.10. Para fins de cobrança dos serviços e/ou produtos, será considerada a data da ativação. Caso ocorra atraso na conclusão da ativação por um período superior a 15 (quinze) dias, por culpa exclusiva do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, a cobrança será realizada a partir da data de instalação dos serviços e/ou produtos.

7.11. Os valores referentes a Taxas de Instalação/Serviço de Ativação, serão faturados apenas uma única vez. Estas Taxas se referem à instalação e/ou configuração de produtos/serviços.

CLÁUSULA 8ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. Pela prestação do Serviço, a **CONTRATANTE/ASSINANTE** pagará à **Contratada/Prestadora**, mensalmente, os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela **Contratada/Prestadora**, e com as opções contratadas pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

8.2. Os valores devidos pela **CONTRATANTE/ASSINANTE**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos serviços de Telecomunicações, que serão disponibilizados eletronicamente na Central do Assinante, via acesso web e/ou aplicativo, enviados via SMS ou por e-mail, conforme indicado no Termo de Adesão e dados cadastrais informados pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

I - O não recebimento da fatura mensal não isenta a **CONTRATANTE/ASSINANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

8.3 O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pela **CONTRATANTE/ASSINANTE** acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento), de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado pró rata.

I - A atualização monetária do débito a que se refere a cláusula anterior será calculada "pro rata die" pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

II - Caso o IGP-M não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (IPC). Na hipótese de a legislação permitir reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato, após comunicado antecipadamente a **CONTRATANTE/ASSINANTE**, a **Contratada/Prestadora** deverá notificar o **CONTRATANTE/ASSINANTE** com pelo menos 30 (trinta) de antecedência.

8.4. Caso a inadimplência da **CONTRATANTE/ASSINANTE** não seja sanada, poderá haver, mediante de Notificação de Vencimento (que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a **Contratada/Prestadora** poderá suspender totalmente a prestação do serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido na cláusula 8.3, item I.

8.5. Na hipótese de persistir a inadimplência, a **Contratada/Prestadora** poderá realizar a Rescisão do Contrato, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a consequente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e a aplicação no previsto na cláusula 8.3 deste Contrato.

8.6 O não recebimento da cobrança pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** não o isenta do devido pagamento. Os boletos para pagamento serão disponibilizados ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** no endereço eletrônico da **Contratada/Prestadora**, encaminhados via e-mail ou acessados via sistema, facultando-se, também, a solicitação de segunda via nos mesmos moldes da primeira.

8.7. Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE/ASSINANTE** junto à **Contratada/Prestadora**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** durante o processo de cadastramento.

CLÁUSULA 9º – DA CONTRATAÇÃO NA MODALIDADE PRÉ-PAGA

9.1. Conforme optado pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** no Termo de Adesão, as partes poderão avançar os serviços na forma **pré-paga**, que consiste na aquisição antecipada de créditos destinados à fruição de serviços.

9.2. A validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias, sendo assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias a valores razoáveis.

9.3. Enquanto não rescindido o contrato, sempre que o **CONTRATANTE/ASSINANTE** inserir novos créditos, a **Contratada/Prestadora** revalidará a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade.

9.4. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** poderá verificar, em tempo real, o saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita, no espaço reservado ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** na internet ou por meio do seu Centro de Atendimento Telefônico da **Contratada/Prestadora**.

9.5. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** será comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de expirar.

CLÁUSULA 10º - REAJUSTE

10.1. As partes elegem o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável na data base da Tabela de Preços.

CLÁUSULA 11º - VIGÊNCIA

11.1. Este contrato entra em vigor na data da assinatura e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s).

11.2. O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado pelo TERMO DE ADESÃO, passando este período, o serviço poderá ser renovado por iguais e sucessivos períodos, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período, desde que ocorra a manifestação de ao menos uma das partes, e posteriormente acordado pela outra.

11.3. Este contrato poderá possuir a fidelização em virtude do benefício concedido pela **Contratada/Prestadora** ao **CONTRATANTE/ASSINANTE**, e que será aceito no **TERMO DE ADESÃO** e regulamentado no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, sendo a opção escolhida pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** no ato da contratação do(s) serviço(s).

CLÁUSULA 12º - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE/ASSINANTE

12.1. Nos termos da legislação vigente, são direitos da **CONTRATANTE/ASSINANTE**:

a) O acesso ao serviço, mediante contratação junto a **Contratada/Prestadora**;

- b) Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- c) À liberdade de escolha da Contratada/Prestadora e do Plano de Serviço;
- d) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- e) Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- f) À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- g) À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **Contratada/Prestadora**;
- h) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **Contratada/Prestadora**;
- i) À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 da Resolução 632/14;
- j) À resposta eficiente e tempestiva, pela **Contratada/Prestadora**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- k) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **Contratada/Prestadora**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- l) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- m) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **Contratada/Prestadora**;
- n) A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- o) A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- p) À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- q) De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- r) À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- s) Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- t) A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- u) A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

8.2 Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a **CONTRATANTE/ASSINANTE** a:

- a) Utilizar o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com a orientação técnica fornecida pela **Contratada/Prestadora** e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- c) Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **Contratada/Prestadora** de serviço de telecomunicações.
- d) Informar a **Contratada/Prestadora**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- e) Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- f) Somente conectar à rede da **Contratada/Prestadora** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- g) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **Contratada/Prestadora**, quando for o caso;
- h) Indenizar a **Contratada/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;
- i) Comunicar imediatamente à **Contratada/Prestadora**:
 - I- o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - II- a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
 - III- qualquer alteração das informações cadastrais.
- j) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **Contratada/Prestadora** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétrica adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral;
- k) Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da **Contratada/Prestadora**, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento da **CONTRATANTE/ASSINANTE**;
- l) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **Contratada/Prestadora**;
- m) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc.), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela **ANATEL**;
- n) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato, bem como a obrigação do Contratante/Assinante/Assinante de ressarcir à **Contratada/Prestadora** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:
 - I. Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
 - II. O fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.

III. Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;

IV. Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

V. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **Contratada/Prestadora** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

CLÁUSULA 13ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. São direitos da **Contratada/Prestadora**:

a) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e demais regulamentações específicas do serviço;

b) Faturar mensalmente à **CONTRATANTE/ASSINANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada com o seu código de acesso;

c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;

d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas, ou pelo, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;

e) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **Contratada/Prestadora**. Em tais hipóteses, a **Contratada/Prestadora** comunicará a **CONTRATANTE/ASSINANTE** oferecendo a negociação dos valores sobre a alteração de seus preços 60 (sessenta) dias antes de sua vigência.

9.2. Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a **Contratada/Prestadora** a:

a) Não condicionar a oferta do **SCM** à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens a **CONTRATANTE/ASSINANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que por terceiros.

b) Prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela **Contratada/Prestadora**, sem ônus para a **CONTRATANTE/ASSINANTE**;

c) Fornecer à **CONTRATANTE/ASSINANTE** um código que lhe permitirá acessar a prestação do serviço;

d) Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a **Contratada/Prestadora** não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **Contratada/Prestadora**, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pela

CONTRATANTE/ASSINANTE ou terceiros não autorizados pela **Contratada/Prestadora**, ou quaisquer outras causas fora do controle da **Contratada/Prestadora**;

- e) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;
 - f) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela **CONTRATANTE/ASSINANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da **CONTRATANTE/ASSINANTE**;
 - g) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da **CONTRATANTE/ASSINANTE**, ou a violação de sua intimidade;
 - h) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato celebrado com a **CONTRATANTE/ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.
 - i) A **Contratada/Prestadora** deve manter um centro de atendimento para seus Contratante/Assinante/Assinantes, com gravação de chamadas, durante o período das 08:00h as 20:00h nos dias úteis.
 - j) Prestar à **ANATEL**, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de **CONTRATANTE/ASSINANTES** e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **Contratada/Prestadora** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da **ANATEL** o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;
 - k) Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço objeto deste Termo, a **Contratada/Prestadora** se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente;
 - l) Na contratação em questão, aplica-se o Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Contratada/Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 16 de agosto de 1999.
 - m) A **Contratada/Prestadora** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.
- Parágrafo único:** A **Contratada/Prestadora** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito.
- n) A **Contratada/Prestadora** deve tornar disponível a **CONTRATANTE/ASSINANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.
 - o) A **Contratada/Prestadora** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que a **CONTRATANTE/ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
 - p) Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **Contratada/Prestadora** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada às **CONTRATANTE/ASSINANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pela **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

q) Permitir, aos agentes de fiscalização da **ANATEL**, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei.

r) Enviar à **CONTRATANTE/ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado.

s) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **Contratada/Prestadora**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

t) A **Contratada/Prestadora** deve manter gravação das chamadas efetuadas por Contratante/Assinante/Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada.

u) A **Contratada/Prestadora** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão da **CONTRATANTE/ASSINANTE** pelo prazo mínimo de um ano. Ressalvada a hipóteses de designação de Blocos de IP's à **CONTRATANTE/ASSINANTE** devidamente registrada no ente nacional competente para tal, configurando a responsabilidade pela Guarda dos Registros de Conexão pela **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

CLÁUSULA 14º - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

14.1 A **CONTRATANTE/ASSINANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **Contratada/Prestadora** valores contra ela lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida. Observadas as regras estabelecidas nos Artigos 81 e seguintes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC aprovado pela Resolução 632/2014 **ANATEL**.

§ 1º A **Contratada/Prestadora** deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observado o disposto no **caput** do art. 76.

§2º O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto a **CONTRATANTE/ASSINANTE**, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **Contratada/Prestadora**.

CLÁUSULA 15º - CONCESSÃO DE CRÉDITOS

15.1 A **Contratada/Prestadora** deve conceder créditos sobre os valores praticados na ocorrência de quaisquer das seguintes situações:

I - nas interrupções cujas causas não sejam originadas pela **CONTRATANTE/ASSINANTE**;

II - quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pela **CONTRATANTE/ASSINANTE**; e

§ 1º Ficam excluídos os créditos nas situações em que for caracterizado caso fortuito ou força maior, devidamente justificado.

§ 2º Para efeito de concessão de créditos, o período inicial a ser considerado é de trinta minutos consecutivos, adotando-se, como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporciona à **CONTRATANTE/ASSINANTE** o direito de receber o crédito.

§ 3º O valor do crédito a ser concedido à **CONTRATANTE/ASSINANTE** é obtido da seguinte forma:

$$VC = 3X \frac{n}{1440} \times VM$$

Sendo:

VC = Valor do Crédito;

VM = Valor mensal da Linha Dedicada, conforme praticado pela **Contratada/Prestadora**;

n = quantidade de intervalos de trinta minutos de interrupções ou de períodos em que o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, ocorridos no mês.

§ 4º O valor do crédito a ser concedido à **CONTRATANTE/ASSINANTE** por não observância do prazo definido no art. 9º, conforme previsto no inciso III do **caput**, é igual a um terço do valor mensal da Linha Dedicada.

§ 5º O prazo para efetivação dos créditos não pode ultrapassar sessenta dias corridos contados do término do mês da ocorrência.

CLÁUSULA 16º - CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

16.1. O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da **Contratada/Prestadora** não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA 17º – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA/PRESTADORA

17.1. É de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE/ASSINANTE**: (i) *conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato*; e (ii) *uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato*. Fica a **Contratada/Prestadora**, pois, isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

17.2. Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novoinstrumento específico.

17.3. Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **Contratada/Prestadora** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, sendo de responsabilidade exclusiva deste a preservação de seus dados.

17.4. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **Contratada/Prestadora** quaisquer ônus ou penalidades advindas de tais eventualidades.

17.5. Fica expressamente excluída a responsabilidade da **Contratada/Prestadora** em função do eventual uso, pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, de equipamentos que reproduzem conteúdos televisivos de forma ilegal, especialmente as denominadas TVBOX ou IPTV em desacordo com as disposições legais e regulatórias aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA 18ª - DA FIDELIDADE.

18.1. A **Contratada/Prestadora** faculta ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** a fidelização por prazo mínimo ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

18.2. Pelo Plano de **FIDELIDADE**, a **Contratada/Prestadora** poderá oferecer ao **CONTRATANTE/ASSINANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, e pacotes integrados de produtos, a serem definidos no “**Termo de Adesão**” e no “**Contrato de Permanência**”, mediante o compromisso de permanência na base de Contratante/Assinante da **Contratada/Prestadora**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

18.2.1. Na hipótese de o **CONTRATANTE/ASSINANTE** desistir da opção de **FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha o substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura.

18.2.2. Durante a vigência da **FIDELIDADE**, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de **FIDELIDADE**, implicando em automática rescisão do contrato de permanência e aplicação da multa rescisória aplicável.

18.2.3. Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **Contratada/Prestadora**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a **CONTRATADA/PRESTADORA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

CLÁUSULA 19ª – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

19.1. É defeso ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** utilizar o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **Contratada/Prestadora** ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de *e-mails*, sem anuência do seu titular;

- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **Contratada/Prestadora** ou de terceiros;
- g) Obter *software* ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **Contratada/Prestadora** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à *Internet*.
- i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas;
(I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como “spam” ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **Contratada/Prestadora** e/ou reiteradas reclamações de Contratante/Assinante/Assinantes.
- j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.
- k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **CONTRATANTE/ASSINANTE** ou de terceiros.
- l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **Contratada/Prestadora** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

19.2. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **Contratada/Prestadora**, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA 20ª - RESCISÃO

20.1. Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato em razão de:

- a) Inadimplemento da outra parte em relação a quaisquer das obrigações ora ajustadas, mediante comunicação expressa;
- b) Recuperação judicial, decretação de falência ou processo de liquidação judicial ou extrajudicial da outra parte;
- c) Pela **Contratada/Prestadora**, mediante prévia comunicação à **CONTRATANTE/ASSINANTE**, de 60 (sessenta) dias, no caso de extinção do Plano de Serviço contratado.
- d) Superveniência de insolvência ou incapacidade da parte em dar cumprimento às obrigações ora acordadas.

20.2. Não obstante a rescisão do Contrato ou o término da prestação do serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pela **CONTRATANTE/ASSINANTE** pela utilização do serviço e às obrigações constantes neste contrato.

20.3. Os serviços contratados, poderão ser rescindidos antecipadamente pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, sem justa causa, mediante notificação prévia de 60 (sessenta) dias e pagamento de multa no valor de 30% das mensalidades vincendas quando houver Prazo Determinado, previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

CLÁUSULA 21ª - PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO - SCM

21.1. São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **Contratada/Prestadora**:

- I) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- IV) Divulgação de informação aos seus Contratante/Assinante/Assinantes, 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 Contratante/Assinante/Assinantes;
- VI) Número de reclamações contra a Contratada/Prestadora;
- 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.

CLÁUSULA 22ª - DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS – DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO

22.1. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** poderá estar sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados franquia de dados;
- b) A critério da **Contratada/Prestadora**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;
- c) O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** durante todo mês;
- d) A utilização do serviço, pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, que extrapole o limite da franquia contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultado ao **CONTRATANTE/ASSINANTE** adquirir, se disponível, através da Central de Atendimento ou do site da **Contratada/Prestadora**, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

22.2. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo contratada, a continuidade da prestação dos serviços de comunicação multimídia sempre será garantida, seja pela redução da velocidade inicial ou mesmo pela contratação do **CONTRATANTE/ASSINANTE** da Franquia Adicional de Consumo.

CLÁUSULA 23ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO CONTRATANTE/ASSINANTE

23.1 O **CONTRATANTE/ASSINANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços 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. Este prazo não será cumulativo caso o **CONTRATANTE/ASSINANTE** não o utilize no período a que teria direito.

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

23.2 O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

23.3 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE**, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela **Contratada/Prestadora** ao **CONTRATANTE/ASSINANTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

23.4 O **CONTRATANTE/ASSINANTE** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

CLÁUSULA 24º - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

24.1. O presente Contrato encontra-se em consonância com a Lei 12.846/2013 e práticas de *compliance*, estando ambas as partes cientes das responsabilidades civil e administrativas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, conforme discriminado na referida legislação.

24.2. Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA 25º - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

25.1. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **Contratada/Prestadora**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

a) Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

b) Dados relacionados ao endereço do **CONTRATANTE/ASSINANTE** tendo em vista a necessidade de a **Contratada/Prestadora** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

25.2. Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **CONTRATANTE/ASSINANTE** perante está **Contratada/Prestadora**.

25.3. Os dados coletados com base no legítimo interesse do **Contratada/Prestadora**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **Contratada/Prestadora**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas neste instrumento não são exaustivas.

25.4. A **Contratada/Prestadora** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

25.5. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **Contratada/Prestadora** bem como do **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

25.6. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

25.7. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **Contratada/Prestadora**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o **CONTRATANTE/ASSINANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

25.8. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese, eles possuam dados pessoais - por parte da **Contratada/Prestadora** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

25.9. Em eventual vazamento indevido de dados a **Contratada/Prestadora** se compromete a comunicar seus Contratante/Assinante/Assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

25.10. A **Contratada/Prestadora** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

25.11. A **Contratada/Prestadora** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamentode dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

25.12. Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 22.3. Passado o termo de guarda pertinente a **Contratada/Prestadora** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA 26ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

26.1. Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução 632 de 07 de março de 2014, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

26.2. A **Contratada/Prestadora** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Contratada/Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme disposto no §3º, art.1º do referido dispositivo.

26.3. A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: 1331, sendo para deficientes auditivos o número 1332. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília -DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F – Térreo.

CLÁUSULA 27º - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS VOIP

27.1 Os serviços VOIP objeto do presente instrumento não se confundem com qualquer modalidade dos serviços de telecomunicações, sendo considerados, na realidade, espécie dos serviços de valor adicionado, que apenas agregam a um serviço de telecomunicações preexistente, novas utilidades relacionadas à transmissão de voz sobre o protocolo IP.

27.2 Para a prestação dos Serviços VOIP será necessária a contratação pelo CLIENTE dos serviços de comunicação multimídia (SCM), assim considerados como a cessão e administração da infra-estrutura de telecomunicações necessária à interligação do CLIENTE a um provedor de serviços de conexão à internet (PSCI), podendo esta contratação ser feita perante qualquer empresa autorizada pela ANATEL, ou perante a própria CONTRATADA, mediante contrato autônomo, em separado.

27.3 Os serviços de comunicação multimídia a serem contratados pelo CLIENTE são suficientes a “suportar” os serviços VOIP objeto do presente instrumento, uma vez que a CONTRATADA não inicia e termina simultaneamente uma “chamada” na rede pública de telecomunicações, sendo que:

27.3.1 Quando o CLIENTE inicia uma “chamada” e pretende destiná-la à rede IP: a) O CLIENTE inicia esta chamada na rede IP; b) A CONTRATADA recebe esta chamada e a repassa ao receptor, ainda na rede IP;

27.3.2 Quando o CLIENTE inicia uma “chamada” e pretende destiná-la à rede pública: a) O CLIENTE inicia esta chamada na rede IP; b) A CONTRATADA recebe esta chamada ainda na rede IP e a converte para a rede pública, repassando-a ao receptor;

27.3.3 Quando o CLIENTE recebe uma “chamada” advinda da rede IP: a) A CONTRATADA recebe esta chamada na rede IP; b) A CONTRATADA repassa a chamada ao CLIENTE, ainda na rede IP;

27.3.4 Quando o CLIENTE recebe uma “chamada” advinda da rede pública: a) A CONTRATADA recebe esta chamada na rede pública; b) A CONTRATADA converte esta chamada para um pacote de dados e a repassa ao CLIENTE, através da rede IP.

27.4. Os Serviços VOIP serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 07 (sete) dias da semana, de acordo com as características do plano de serviço contratado pelo CLIENTE, previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

27.5. Para prestação dos Serviços VOIP, a CONTRATADA utilizará os números DDR (recursos de numeração) contratados de operadoras de telecomunicações. Os números DDR são conjuntos de caracteres numéricos ou

alfanuméricos, utilizados para permitir o estabelecimento de conexões entre diferentes terminações de rede, sendo que:

- 27.5.1. Os números DDR são utilizados pela própria CONTRATADA para o recebimento das chamadas advindas da rede pública de telecomunicações, e não pelo CLIENTE. Não são em hipótese alguma cedidos, gratuita ou onerosamente, ao CLIENTE.
- 27.5.2. Os números DDR são utilizados pela própria CONTRATADA para fins de possibilitar a interação de chamadas entre a Rede IP e a Rede Pública de Telecomunicações.
- 27.5.3. Os números DDR podem coincidir com a identificação atribuída gratuitamente pela CONTRATADA para identificar o CLIENTE em seu servidor. Caso não ocorra esta coincidência, a CONTRATADA disponibilizará gratuitamente ao CLIENTE outro código de identificação, sem qualquer relação com a rede pública de telecomunicações.
- 27.5.4. O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização dos Serviços VOIP, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.
- 27.5.5. Tendo em vista que a CONTRATADA utiliza os números DDR de outra operadora para disponibilizar a tecnologia VOIP ao CLIENTE, desde já o CLIENTE tem ciência de que é impossível a realização da portabilidade numérica dos números de identificação cedidos gratuitamente pela CONTRATADA.
- 27.5.6. A CONTRATADA poderá utilizar números virtuais para individualizar o usuário e garantir melhora na conexão, ficando claro que tais números não são passíveis de portabilidade, uma vez que não se tratam de numeração pública.

28. DISPOSIÇÕES GERAIS

28.1 A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito pela a **Contratada/Prestadora**, bem como a apresentação e análise dos documentos do **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

28.2. Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.

28.3. As partes comprometem-se a respeitar o caráter de sigilo e confidencialidade sobre a prestação de serviço ora ajustada.

28.4. O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.

28.5. É dispensável a obtenção da autorização a que se refere a cláusula anterior na hipótese de cessão do Contrato pela **Contratada/Prestadora** para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.

28.6. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** manterá a **Contratada/Prestadora** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolva a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.

28.7. A **Contratada/Prestadora** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do **CONTRATANTE/ASSINANTE** tal prática.

28.8. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratados de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.

28.9. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço ora contratado quando esta estiver em desacordo com a legislação e com a regulamentação em vigor.

28.10. A **Contratada/Prestadora** não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, sendo dele a responsabilidade pela manutenção e preservação de seus dados, bem como a introdução de restrições de acesso e controle de violação e antifraude.

28.11. A **Contratada/Prestadora** poderá comunicar o **CONTRATANTE /ASSINANTE**, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da **Contratada/Prestadora**, sendo que este controle é de ônus exclusivo do **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

28.12. A responsabilidade da **Contratada/Prestadora** na execução desta contratação está limitada à concessão de desconto por interrupção do serviço, conforme disposto neste documento. Entende e aceita desde já o **CONTRATANTE/ASSINANTE**, que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade de Rede de Telecomunicações é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

28.13. A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito importará mera tolerância e não significará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

28.14. Os tributos e encargos fiscais devidos, direta ou indiretamente, em virtude deste Contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido na respectiva norma tributária.

28.15. A **Contratada/Prestadora** e o **CONTRATANTE/ASSINANTE** são empresas totalmente independentes entre si, de forma que nenhuma disposição deste CONTRATO poderá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre as Partes, bem como entre os empregados de uma Parte e da outra.

28.16. A **Contratada/Prestadora** coloca à disposição do **CONTRATANTE/ASSINANTE** sua estrutura, fornecendo informações sobre o serviço prestado e eventuais dúvidas, reclamações ou contestação de débitos indevidos, através da Central de Atendimento ao Contratante/Assinante/Assinante com discagem direta, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, e também via WhatsApp, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis. O número mantido pela **CONTRATADA/PRESTADORA** do S.A.C. é (41)2170-1480, ou no endereço da **CONTRATADA/PRESTADORA**, ainda pelo endereço eletrônico: suporte@sixinternet.com.br e site Central de Suporte www.sixinternet.com.br.

28.17. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regem os serviços contratados, notadamente o contrato de **SCM**.

CLÁUSULA 29ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

29.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Curitiba**, Estado do **Paraná**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE/ASSINANTE** irá aderir ao presente documento dando aceite ao **TERMO DE ADESÃO** disponível

na sede da **Contratada/Prestadora** ou no ato da ativação no ponto (residência, comércio, escritório, etc) onde será efetuada a instalação da estrutura para a prestação dos serviços contratados.

Curitiba, 02 de Maio de 2024.

Contratada/Prestadora SCM:

Six Internet Ltda

CNPJ: 30.665.094/0001-89

Contratada/Prestadora SVA:

Six Play Serviços e Comunicação Ltda

CNPJ: 43.878.185.0001.44



ANEXO I: SLA (APLICÁVEL SOMENTE A LINKS DEDICADOS)

NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇOS – SLA

1. OBJETIVO

- 1.1. Este documento tem por objetivo estabelecer os parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento do Produto LINK DEDICADO.
- 1.2. Os parâmetros dos serviços contratados que serão mensurados foram agrupados em duas categorias: Desempenho/Qualidade e Atendimento/Prazo.
- 1.3. A verificação do parâmetro de desempenho e qualidade poderá ser solicitada através dos meios de contato informados no site www.sixinternet.com.br.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

- 2.1. Este documento se aplica ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS

3. PARÂMETROS DE DESEMPENHO E QUALIDADE:

- 3.1. Os parâmetros Disponibilidade, Latência, *Jitter* e Perda de pacotes serão usados para mensurar o desempenho e a qualidade dos serviços descritos nesse documento, conforme apresentado a seguir.

3.2. Parâmetro de Disponibilidade - Indica o percentual de tempo, durante o período de um mês, operando 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 dias por semana, em que o produto LINK DEDICADO permanece em condições normais de funcionamento em um período de 30 dias.

3.2.1. O LINK DEDICADO garante uma disponibilidade média mensal de no mínimo 99,5%. A medição da disponibilidade média corresponde à disponibilidade do acesso à rede da CONTRATADA/PRESTADORA ou sua terceirizada.

3.2.2. O cálculo da disponibilidade será realizado através da seguinte fórmula:

$$D\% = \frac{T1 - T2}{T1} \times 100$$

T1

Onde:

D – Disponibilidade do circuito;

T1 – Período total de operação mensal = 720 horas;

T2 – Somatório dos tempos das interrupções do circuito durante período total de operação mensal, não computadas as interrupções programadas, indisponibilidade da infraestrutura ocasionada por caso fortuito ou força maior ou uso indevido dos equipamentos ou circuitos pelo **CONTRATANTE /ASSINANTE**. Este valor é apresentado em formato decimal;

3.2.3. O somatório dos tempos das interrupções do circuito durante o período total de operação mensal (T2) para Disponibilidade de 99,5% não deverá ultrapassar 1,44 horas (formato decimal) ou 1 hora e 27 minutos por mês.

3.2.4. A medição será feita pelo representante da **CONTRATADA/PRESTADORA** ao final de cada período de 30 (trinta dias),

contado a partir da data de celebração do presente Contrato e encaminhada caso seja solicitada ao **CONTRATANTE /ASSINANTE** no prazo de 10 (dez) dias após a sua solicitação.

A seguir apresenta-se a disponibilidade mensal acordada para o produto LINK DEDICADO, bem como da indisponibilidade permitida, calculada em horas:

- a) Disponibilidade Mínima do Link Dedicado (Mensal): 99,5 %;
- b) Indisponibilidade Máxima Permitida do Link Dedicado (Mensal): 1 hora e 27 minutos.

3.3. Parâmetro de Latência - É o tempo que um pacote leva para percorrer a conexão de rede da origem até o destino (somatório dos tempos de enfileiramento, propagação, roteamento e transmissão).

3.3.1. A latência unidirecional é medida tendo como referência o envio e recebimento de um pacote de informações de teste, contendo em média 500 bytes, entre a origem (roteador de *Peering*) e o destino (CPE - *Customer Premisses Equipment* do **CONTRATANTE /ASSINANTE**), a cada 600 segundos (10 minutos).

A latência mensurada não deverá ultrapassar Latência acima de 110%.

3.4. Perda de pacotes - É a taxa média mensal de pacotes transmitidos e não recebidos entre o roteador de *Peering* e o CPE (*Customer Premisses Equipment*) do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, ou seja, é a relação entre a quantidade de pacotes transmitidos menos pacotes recebidos sobre total de pacotes transmitidos entre os dois pontos.

3.4.1. A taxa de perda de pacotes que será mensurada não deverá ultrapassar a Taxa de Perda de Pacotes Menor que 0,5%.

3.4.2. O valor de perda de pacotes corresponde à média mensal para a perda de pacotes medida entre o roteador de *Peering* e o equipamento de acesso da **CONTRATADA/PRESTADORA ou sua terceirizada**, que interconecta com o CPE (*Customer Premisses Equipment*) do **CONTRATANTE/ASSINANTE**. Nos casos em que o CPE for fornecido e gerenciado pela **CONTRATADA/PRESTADORA ou sua terceirizada** a perda de pacotes será medida entre o roteador de *Peering* e esse CPE.

4. PARÂMETROS DE ATENDIMENTO E PRAZOS:

4.1. Os parâmetros de prazo de ativação e recuperação de serviços serão usados para mensurar a agilidade do atendimento das solicitações do **CONTRATANTE/ASSINANTE**.

4.2. Prazo para ativação dos serviços - É o tempo decorrido entre a recepção na **CONTRATADA/PRESTADORA ou sua terceirizada**, de uma solicitação para ativação de serviço(s) e a conclusão da atividade. O prazo de ativação de serviços não contempla o tempo decorrido durante a solução de pendências, como:

- a) Autorização para acesso físico às instalações do **CONTRATANTE/ASSINANTE**;
- b) Realização por parte do **CONTRATANTE/ASSINANTE** de atividades de configuração ou manutenção no ambiente por ele administrado como regras de *firewall*, IDS, IPS, roteadores, *cache web* e *proxies*;
- c) Realização por parte do **CONTRATANTE/ASSINANTE** de obras para adequação de infraestrutura elétrica, lógica ou civil em seu ambiente;
- d) Falta de informações ou informações incompletas na solicitação de serviços registrados na Central de Relacionamento.

4.2.1. Somente serão consideradas válidas as solicitações que estiverem devidamente formalizadas junto à **CONTRATADA/PRESTADORA** por meio de formulário específico de solicitação de serviços ou via Central de Atendimento Telefônico.

4.3. Prazo de Recuperação dos Serviços - É o tempo decorrido entre a detecção de uma falha nos serviços de rede contratados ou pela recepção no **CONTRATANTE/ASSINANTE** de uma solicitação para correção de falha e a conclusão da atividade. O prazo de recuperação de serviços rede não contempla o tempo decorrido durante a solução de pendências do **CONTRATANTE/ASSINANTE**, tais como:

- a) Autorização para acesso físico às instalações do **CONTRATANTE/ASSINANTE**;
- b) Realização por parte do **CONTRATANTE/ASSINANTE** de atividades de configuração ou manutenção no ambiente administrado pelo **CONTRATANTE /ASSINANTE** como regras de *firewall*, IDS, IPS, roteadores, *cache web* e *proxies*;
- c) Realização por parte do **CONTRATANTE/ASSINANTE** de obras para adequação de infraestrutura elétrica, lógica ou civil em seu ambiente;
- d) Falta de informações ou informações incompletas fornecidas na ocasião do registro do incidente na Central de Relacionamento.

4.3.1 Os tempos para reparo serão contados a partir do registro da solicitação feita pelo **CONTRATANTE/ASSINANTE** junto ao Centro de Atendimento a Clientes da **CONTRATADA/PRESTADORA** e serão atendidos dentro de 4 horas úteis.

Curitiba, 02 de Maio de 2024.

Contratada/Prestadora SCM:

Six Internet Ltda

CNPJ: 30.665.094/0001-89

Contratada/Prestadora SVA:

Six Play Serviços e Comunicação Ltda

CNPJ: 43.878.185.0001.44