

DAS PARTES

De um lado, **ACESSOLINE TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 14.798.740/0001-20, com sede na Rua Marcilio Dias, n.º 420-E, Bairro Bela Vista, na cidade de Chapecó/SC, CEP 89804-160, neste ato representada em conformidade do seu Contrato Social, denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

Autorização	SCM	-	Ato	Autorizador
nº 7739 de 26/12/2012. Processo			nº 53500.018678/2012,	
publicado em 26/12/2012.				

E, de outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Considerando que:

1.1.1. Termo de Contratação, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O Termo de Contratação, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de Termos Aditivos, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

1.1.3. Registros de Conexão, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **CLIENTE**.

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

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

As PARTES acima qualificadas têm entre si, justo e contratado, o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1 O presente contrato tem por objeto a prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** pela **CONTRATADA** caracterizado pelo fornecimento de **LINK DEDICADO (INTERNET PROTOCOL), LINHA DEDICADA (TRANSPORTE PONTO A PONTO) E TRANSITO IP (INTERNET PROTOCOL/BGP)** em regime de exploração industrial, ao **CLIENTE**, também Prestador de Serviço de Comunicação Multimídia, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no Termo de Contratação e respectivo Plano de Serviço, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

2.2.1 LGT – Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472/1997;

2.2.2 Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada – EILD – Resolução nº 590/2012;

2.2.3. Por não se tratar de relação consumerista não se aplica a Resolução 632/2012 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações da ANATEL) à presente contratação.

2.3 A qualificação completa do **CLIENTE**; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo **CLIENTE** pelos serviços, instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no Termo de Contratação.

2.4 Os serviços de comunicação multimídia - SCM estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

2.5 Descrição dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM:

Link Dedicado: Circuitos Dedicados, FULL DUPLEX, Simétricos, e Transparentes a Protocolos (Clear Chenel);

Trânsito IP: Tecnologia da transmissão conforme definido no Termo de Contratação (Metro Ethernet/DWDM);

Lan To Lan: Serviço de transporte de dados entre pontos em Camada 2 (camada de enlace de dados);

On Demand (95 percentil): O Percentil 95 é um método de medição do uso da largura da banda excedente, que permite ao **CLIENTE** utilizar uma capacidade adicional, por um intervalo de tempo do seu link contratado.

2.6 Quando da assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

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

3.1.1 Assinatura de Termo de Contratação impresso;

3.1.2 Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de Termo de Contratação eletrônico;



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM B2B

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

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

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

3.3 Nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, as Partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de anuência aos termos ora acordados em formato eletrônico, se comprometendo pela veracidade das informações referentes aos seus representantes legais, sob pena de responsabilização nas formas da lei.

CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATADA

4.1. Constituem direitos da **CONTRATADA** além dos previstos na Lei nº 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

4.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

4.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

4.1.3 A **CONTRATADA** em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os **CLIENTES** pela prestação e execução do serviço;

4.1.4 As relações entre a **CONTRATADA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

4.2 A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

4.3 O número do **S.A.C.** mantido pela **CONTRATADA** é 0800 004 0344 e ainda dispõe do endereço virtual eletrônico encaminhado diretamente ao **CLIENTE**.

4.4 A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **CLIENTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.5 Entregar o documento de cobrança por meio de correspondência, correio eletrônico ou qualquer outro meio acordado entre as partes, com antecedência mínima de 10 (dez) dias do vencimento.

4.6 Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao Serviço, conforme regulamentação;

4.7 Cumprir com os parâmetros de qualidade do Serviço, conforme regulamentação;

4.8 Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias a conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

4.9 Cobrar ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao **CLIENTE**, quando cabíveis.

4.10 Modificar, sem ônus, os meios de transmissão e os equipamentos de sua propriedade, por motivos de ordem técnica ou de interesse público, desde que haja comunicação prévia ao **CLIENTE**, com antecedência de 30 (trinta) dias corridos.

RODRIGO
BESTETTI:80
957870000

Assinado de forma
digital por RODRIGO
BESTETTI:8095787000
0
Dados: 2023.01.02
16:27:43 -03'00'



CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1 Constituem obrigações do **CLIENTE**:

- 5.1.1 Efetuar pontualmente, o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da **CONTRATADA** quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo **CLIENTE**, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** com no mínimo **45 (quarenta e cinco) dias** de antecedência;
- 5.1.2 Concluir as obras e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do Serviço, a fim de possibilitar a sua ativação.
- 5.1.3 Comunicar a **CONTRATADA** através da Central de Atendimento pelo fone 0800 004 0344, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **CONTRATADA**.
- 5.1.4 Somente conectar à rede da **CONTRATADA**, equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- 5.1.5 Arcar com os custos de reparo, manutenção causada por erro de configuração ou mau uso provocados pelo **CLIENTE**.
- 5.1.6 Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **CONTRATADA** informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;
- 5.1.7 Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL etc.);
- 5.1.8 Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;
- 5.1.9 Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do Serviço pela **CONTRATADA**
- 5.1.10 Permitir a visita dos técnicos da **CONTRATADA** ou por ela indicados, para a instalação e ativação do Serviço;
- 5.1.11 Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEXTA – DIREITOS DO CLIENTE

6.1 Constituem direitos do **CLIENTE**:

- 6.1.1 Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço;
- 6.1.2 Informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços;
- 6.1.3 Inviolabilidade e sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

- 6.1.4 Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta e indiretamente;
- 6.1.5 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei 9.472/97;
- 6.1.6 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- 6.1.7 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 6.1.8 Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
- 6.1.9 Prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
- 6.1.10 Procurar qualquer empresa/técnico para efetuar reparos em seus equipamentos;
- 6.1.11 A resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela **CONTRATADA**;
- 6.1.12 A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;
- 6.1.13 Não ser obrigado ou induzido a consumir serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a condição para recebimento de serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;
- 6.1.14 Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou do acordo celebrado com a **CONTRATADA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 6.1.15 O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
- 6.1.16 Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;
- 6.1.17 Em caso de alterações nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **CONTRATADA** ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé este contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas.



CLÁUSULA SÉTIMA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

7.1 Pelos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM, o **CLIENTE** pagará à **CONTRATADA** os valores pactuados no Termo de Contratação, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

7.1.1 O Termo de Contratação discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

7.1.2 No Termo de Contratação constará ainda o valor a ser pago pelo **CLIENTE** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

7.2 Poderá a **CONTRATADA**, independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo de Contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

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

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

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

7.5 Adicionalmente, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas (cabendo ao **CLIENTE** certificar-se previamente junto à **CONTRATADA** do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

7.5.1 Mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **CONTRATADA**;

7.5.2 Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CLIENTE**;

7.5.3 Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **CLIENTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CLIENTE** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;

7.5.4 Retirada de equipamentos, caso o **CLIENTE** tenha anteriormente negado o acesso da **CONTRATADA** às suas dependências;

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

7.7 O boleto de cobrança será entregue ao **CLIENTE** com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo **CLIENTE** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

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

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

7.10 Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela **CONTRATADA**, o **CLIENTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

7.11 O **CLIENTE**, poderá optar pela contratação, adicional ao serviço de trânsito IP, do serviço sobre demanda ou 95 percentil, aonde serão cobrados do cliente o uso excedente da capacidade contratada do trânsito IP, conforme valores definidos no Termo de Contratação, com base nos parâmetros definidos abaixo:

- As amostragens são armazenadas numa base de dados. Os dados são organizados de cima para baixo com o top 5% (cinco por cento) de pontos de dados sendo ignorado.

- Os dados mais altos subsequentes mostrados depois disso tornam-se o percentil 95 médio. Assim, 5% (cinco por cento) mais rápido do seu tráfego ou 36 (trinta e seis) horas mais velozes do mês são anuladas;
- Ex.: Todas as leituras que fez a cada 300 segundos durante o mês 30dias x 24 horas x 60 minutos x 60 segundos = 2592000 / 300 = 8640 leituras por mês, ordena por tamanho as maiores em cima, apaga 5% (cinco por cento) primeiras leituras (as mais altas);
- O demonstrativo de cálculo será gerado mensalmente, junto com as amostragens de utilização do 95 percentil, enviado para o cliente para comprovação e a cobrança ocorrerá no mesmo ciclo de faturamento.

7.11.1 O **CLIENTE** poderá acompanhar a utilização do serviço através de gráficos e amostragens em tempo real através do portal que será encaminhado pela **CONTRATADA**.

7.11.2 A **CONTRATADA** fornecerá ao cliente, sempre que for solicitado, os gráficos de utilização referente ao serviço sobre demanda (95 percentil).

7.11.3 O **CLIENTE** fica ciente que ao optar pela ativação do serviço Sobre Demanda (95 Percentil), em caso de utilização de velocidade excedente, a **CONTRATADA** fará o cálculo do uso excedente e emitirá cobrança junto ao valor mensal do trânsito IP contratado, com base no valor do Mb definido no Termo de Contratação.

7.12 O documento de cobrança discriminará o serviço solicitado pelo **CLIENTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.



CLÁUSULA OITAVA – INADIMPLEMENTO

8.1 O não pagamento da mensalidade até a data de vencimento acarretará:

8.1.1 A Aplicação, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da mensalidade, de:

I) multa moratória de 2% (dois por cento);

II) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*;

8.1.2 A **SUSPENSÃO** do fornecimento do serviço, após transcorrido período superior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento.

8.1.3 O **CANCELAMENTO** do serviço e a consequente **RESCISÃO CONTRATUAL** depois de transcorrido período de 30 (trinta) dias de atraso no pagamento, sendo facultada à **CONTRATADA** a inclusão dos dados do **CLIENTE** nos sistemas de proteção ao crédito.

8.1.4 Na hipótese de rescisão do Contrato por **INADIMPLEMENTO**, a prestação do serviço pela **CONTRATADA** somente será restabelecida mediante:

I) a quitação dos débitos pendentes;

II) a assinatura de **NOVO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** com a **CONTRATADA**.

8.1.5 O não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento **NÃO ISENTARÁ** o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento previamente a data de vencimento.

CLÁUSULA NONA – SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1 A **CONTRATADA** poderá suspender o Serviço nos casos de:

I) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **CLIENTE**;

RODRIGO
BESTETTI:80
957870000

Assinado de forma
digital por RODRIGO
BESTETTI:8095787000
0
Dados: 2023.01.02
16:30:08 -03'00'

II) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**;

III) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.

9.2 Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **CONTRATADA** poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **CONTRATADA** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CLIENTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumas as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE** em caso de cancelamento pela **CONTRATADA** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DESCONTOS COMPULSÓRIOS

10.1. A **CONTRATADA** concederá créditos sobre os valores mensais nas seguintes hipóteses:

I) nas interrupções cujas causas não sejam originadas pelo **CLIENTE**;

II) quando o nível de qualidade não atingir as especificações deste documento e dos regulamentos, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pelo **CLIENTE**.

III) quando não for cumprido o prazo previsto na Cláusula 18.1.2

10.1.1 Para efeito de concessão de crédito, 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 ao **CLIENTE** o direito de receber o crédito.

10.1.2 O valor do crédito a ser concedido ao **CLIENTE** será definido ao aplicar-se-á a fórmula:

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

Sendo:

VC = Valor do Crédito;

VM = Valor mensal da Linha Dedicada, conforme praticado pela Entidade Fornecedora;

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.

10.2. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência, respeitado o limite máximo de 60 (sessenta) dias corridos contados do término do mês da ocorrência.

10.3. **NÃO SERÃO CONCEDIDOS** descontos nos seguintes casos:

I) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **CLIENTE**;

II) pelo período em que, por motivo injustificado, o **CLIENTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **CONTRATADA** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **CONTRATADA** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;

III) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

RODRIGO
BESTETTI:80
957870000

Assinado de forma
digital por RODRIGO
BESTETTI:80957870000
Dados: 2023.01.02
16:30:22 -03'00'

10.4. Além da concessão dos descontos e penalidades previstos neste Contrato, não caberá à **CLIENTE** qualquer outro crédito, seja a que título for, inclusive por danos diretos e indiretos e lucros cessantes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO COMODATO

- 11.1. Para tornar viável a prestação do Serviço de Telecomunicações, a **CONTRATADA** poderá ceder a título de **COMODATO** os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos abaixo, devendo estes serem utilizados única e exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no presente contrato e, serão instalados no endereço acima informado pelo **CLIENTE**.
- 11.2. Os equipamentos cedidos em **COMODATO** estarão discriminados na Ordem de Serviços ou no Termo de Entrega, vinculada ao Termo de Contratação.
- 11.3. É de responsabilidade do(a) **CLIENTE** providenciar e fornecer toda a infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos equipamentos supracitados, incluindo conduítes e canaletas para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a **CONTRATADA**, tais como aluguéis, energia elétrica etc. Cabe ainda ao(a) **CLIENTE**, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.
- 11.4. É de responsabilidade do **CLIENTE** usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **CONTRATADA**, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o(a) **CLIENTE** sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da **CONTRATADA**, sob pena de responder por perdas e danos.
- 11.5. O **CLIENTE** deverá manter a instalação dos equipamentos da presente cessão em comodato nos locais adequados e indicados pela **CONTRATADA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.
- 11.6. O **CLIENTE** deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela **CONTRATADA** tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando a observância das normas de utilização.
- 11.7. O **CLIENTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **CLIENTE** com a maior brevidade possível à **CONTRATADA**.
- 11.8. O **CLIENTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens à **CONTRATADA** caso haja rescisão, por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços, no prazo máximo de até 10 (dez) dias, estando autorizada a **CONTRATADA** proceder a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do **CLIENTE** a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o **CLIENTE** autoriza desde já que a **CONTRATADA** emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo ainda a **CONTRATADA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença. Todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo **CLIENTE**, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim, as despesas que se fizerem necessárias.
- 11.9. Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em comodato, o **CLIENTE** também deverá restituir à **CONTRATADA** pelas perdas ou danos,





CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM B2B

o valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

12.1. Este contrato entra em vigor na data de ativação do serviço e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto desta contratação será determinado no Termo de Contratação, passando este período prorrogar-se automaticamente por iguais períodos.

12.2. A Parte que não estiver interessada na renovação do presente Contrato, deverá comunicar a outra com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da data que ocorreria a renovação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – EXTINÇÃO

13.1 Caso o cliente solicite o cancelamento do presente contrato antes do respectivo prazo de fidelidade, que consta no item 12.1, ficará sujeito ao pagamento de **MULTA** de 30% (trinta por cento) sobre as mensalidades vincendas do Contrato, exceto se no Termo de Contratação constar expressamente outra porcentagem.

13.1.1. Para eventual alteração no plano de serviços contratado que reduza os valores aplicados mensalmente, será gerado um novo contrato, ficando este instrumento rescindido e sendo devido o pagamento da multa indicada no item anterior.

13.2. Em quaisquer das hipóteses, o **CLIENTE** deve solicitar o cancelamento com, no mínimo, 90 (noventa) dias de antecedência, exceto se no Termo de Contratação constar expressamente outro prazo.

13.3 Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à **CONTRATADA** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **CLIENTE**, recaindo o **CLIENTE** nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato, bem como a aplicação da multa da cláusula 13.1:

13.3.1. Descumprimento pelo **CLIENTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

13.3.2. Cancelamento do contrato, depois de transcorrido período de **30 (trinta) dias** de atraso no pagamento, conforme a cláusula 8.1.3.

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

13.4. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

13.4.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por **CLIENTE** não sujeito a fidelidade contratual.

13.4.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

13.4.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

13.4.4. Por comum acordo entre as **PARTES**, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas **PARTES** na presença de duas testemunhas;



RODRIGO
BESTETTI:80
957870000

Assinado de forma
digital por RODRIGO
BESTETTI:809578700
00
Dados: 2023.01.02
16:31:48 -03'00'

Página 10 de 17



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM B2B

- 13.4.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.
- 13.4.6. Em virtude da interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.
- 13.5. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:
- 13.5.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.
- 13.5.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.
- 13.5.3. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- 13.6. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.
- 13.7. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à CONTRATADA a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao CLIENTE acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o CLIENTE tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.
- 13.8. O presente instrumento poderá estar vinculado a demais Contratos, como é o caso do Contrato de Prestação de Serviços Gerenciados de Tecnologia da Informação – SGR ou do Contrato de Serviços Anti-DDoS. Ocorrendo o cancelamento de qualquer daqueles, este será automaticamente rescindido, sendo facultada a CONTRATADA a aplicação da multa da cláusula 13.1.
- 13.9 A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes ressalvadas o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESPONSABILIDADE

- 14.1 Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula 10 acima, a **CONTRATADA** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela **CONTRATADA** excederá o valor total pago pelo Serviço num período de 12 (doze) meses.
- 14.2 A **CONTRATADA** 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 **CLIENTE**, 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 privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por

RODRIGO
BESTETTI:80
957870000

Assinado de forma
digital por RODRIGO
BESTETTI:809578700
00
Dados: 2023.01.02
16:32:07 -03'00'

Página 11 de 17



perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

14.3 A **CONTRATADA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

14.4 Caso o **CLIENTE** ou a **CONTRATADA** sejam parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

14.5 As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato e por escrito, a ocorrência do referido evento.

14.6 Será de responsabilidade do **CLIENTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

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

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

14.8.1 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **CLIENTE** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: WhatsApp, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

14.8.2 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela impossibilidade de o **CLIENTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS PENALIDADES

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

16.1. A **CONTRATADA**, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato

de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CLIENTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

16.1.1. Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **CONTRATADA** em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

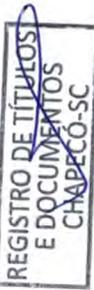
16.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CLIENTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CLIENTE**, incluindo, mas não se limitando, a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei n.º. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

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

16.3. A **CONTRATADA** se compromete a utilizar os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas nos termos do item 16.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o **CLIENTE** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do **CLIENTE** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao **CLIENTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

16.4. Ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** expressa e livremente consente com a realização pela **CONTRATADA** da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo **CLIENTE**, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo **CLIENTE** a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo **CLIENTE**, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao **CLIENTE**.

16.5. A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas pela **CONTRATADA**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e



terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da **CONTRATADA**, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

16.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 16.3, 16.4 e 16.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

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

16.8. A **CONTRATADA** manterá os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da **CONTRATADA**, pelo prazo de 01 (um) ano, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PARÂMETROS DE QUALIDADE

17.1. São parâmetros de qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:

- I) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na Regulamentação;
- II) disponibilidade do Serviço nos índices contratados;
- III) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na Regulamentação da ANATEL;

IV) divulgação de informações aos clientes de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do Serviço;

V) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos clientes;

VI) número de reclamações dos Serviços contratados;

VII) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do Serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de Serviço pelo órgão regulador.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

18.1 O **CLIENTE** tem ciência dos motivos que podem culminar na degradação dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM prestados, são eles: (a) Ações da natureza, tais como chuvas, descargas atmosféricas e outras que configurem força maior; (b) Interferências prejudiciais provocadas por equipamentos de terceiros; (c) Bloqueio da visada limpa; (d) Casos fortuitos; (e) Interrupção de energia elétrica; (f) Falhas nos equipamentos e instalações; (g) Rompimento parcial ou total dos meios de rede; (h) Interrupções por ordem da ANATEL, ordem judicial ou outra investida com poderes para tal; (i) demais motivos previstos contratualmente.

18.1.2 A **CONTRATADA** deverá atender prontamente as requisições e reclamações do **CLIENTE** em relação a qualquer anomalia defeito ou mau funcionamento dos Serviços, recuperando as falhas ocorridas dentro dos prazos definidos no quadro abaixo:

	Criticidade	Tempo de Recuperação
1	Serviço Completamente Indisponível	08 (oito) horas
2	Serviço com degradação de qualidade	24 (vinte e quatro) horas

18.2 Observadas as obrigações previstas por parte do **CLIENTE**, a **CONTRATADA** se propõe a manter um SLA de manutenção da disponibilidade dos serviços conforme definido no Termo de Contratação.

18.3 Em caso de descumprimento da presente cláusula por culpa exclusiva da ALT, as partes estabelecem a penalidade de multa, que será revertida à **CLIENTE** na forma de crédito a ser concedido na fatura do mês subsequente.

Parágrafo único: O valor do crédito a ser concedido à **CLIENTE** será obtido de acordo com o expresso na cláusula **décima**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 As disposições deste Contrato, seus Anexos, Termo de Contratação e respectivo Plano de Serviço refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as **PARTES** com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

19.2 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **CONTRATADA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

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

19.4 O não exercício pela **CONTRATADA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **CLIENTE**, não importará



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM B2B

em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

19.5 Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

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

19.7 As **PARTES** garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

19.8 A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **CLIENTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **CLIENTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 15.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

19.9 É facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **CLIENTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **CONTRATADA**.

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

19.11 O **CLIENTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **CLIENTE** pode solicitar qualquer tipo de providência 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 a **CONTRATADA** ou quanto aos serviços prestados pela **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

19.12 Para a devida **publicidade** deste contrato, ele está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Chapecó, Estado de Santa Catarina, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico encaminhado diretamente ao **CLIENTE**.

19.12.1 A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CLIENTE**.

RODRIGO
BESTETTI:80
957870000

Assinado de forma
digital por RODRIGO
BESTETTI:809578700
00
Dados: 2023.01.02
16:33:36 -03'00'



CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1 As Partes elegem o foro da Cidade de Chapecó, Estado de Santa Catarina como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Chapecó/SC,

ASSINATURA: RODRIGO
BESTETTI:80957870
000

Assinado de forma digital por
RODRIGO BESTETTI:80957870000
Dados: 2023.01.02 16:33:55 -03'00'

ALT: ACESSOLINE TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ: 14.798.740/0001-20

REGISTRO DE TÍTULOS
E DOCUMENTOS
CHAPECÓ-SC

Estado de Santa Catarina
Registro Civil das Pessoas Naturais e Jurídicas - RTD
Antônio Fernandes Vargas Dias - Oficial
Rua Guaporé, 280, E, Sala 01, Centro, Chapecó - SC, 89802-300 - (49) 3322-5705 -
cartorioldias@hotmail.com

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Protocolo: 141603 Data: 01/02/2023 Qualidade Integral
Registro: 137371 Data: 01/02/2023 Livro: B-790 Folha: 086
Apresentante: Acessoline Telecomunicações Ltda
Emolumentos: Registro: R\$ 142,67, Arquivamento: R\$ 24,18, Selo: R\$ 3,39 - Total
R\$ 170,24 - Recibo nº: 300215
Selo Digital de Fiscalização do tipo Normal - GSB29027-1VKJ
Confira os dados do ato em <http://selo.tjsc.jus.br/>
Dou fé, Chapecó - 01 de fevereiro de 2023



Registro Civil de Pessoas Naturais e
Jurídicas - Títulos e Documentos
1º Ofício - Comarca de Chapecó-SC
Bel. Antonio Fernandes Vargas Dias
Oficial Titular
Rua Guaporé, 280 E, Sala 01 Centro
CEP: 89802-300 Chapecó/SC
Fone/Fax: (49) 3322 5705 / 3329 5776

Régis Perin - Escrevente

Régis Perin
Escrevente