

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM e PRESTAÇÃO SERVIÇO DE VALOR AGREGADO

PRODUTOS CARACTERIZADO COMO BOX DE SOLUÇÕES

AS PARTES a seguir qualificadas:

I – PRESTADORA: E.L.GARCIA LTDA– pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº04.109.386/0001-25 com escritório na Rua Irio Giardelli,47 – sala 408, Valinhos, SP, CEP 13.271-565, denominada simplesmente CONTRATADA, com outorga da ANATEL e,

II – CONTRATANTE: E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este documento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE ou CLIENTE, nomeadas e qualificadas através de PROPOSTA COMERCIAL ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.1. A *PROPOSTA COMERCIAL*, quando aqui referido, independente 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. A PROPOSTA COMERCIAL, assinada ou aderida eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterada através de ADITIVOS, desde que devidamente assinadas ou aderidas eletronicamente por cada parte.

1.1.2. *Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços 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. *PLANO DE SERVIÇO*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA, contendo descrições das características dos serviços, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação. O *PLANO DE SERVIÇO* aperfeiçoa e integra o presente contrato, sendo parte integrante da PROPOSTA COMERCIAL.

1.1.4. *Contrato de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços.

1.1.5. *CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a CONTRATADA dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (CLIENTES).

1.1.6. A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

1.1.7. *Serviços de Valor Agregado (SVA)*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços agregados ao serviço de comunicação multimídia, que funcionam agregado à rede de Telecomunicações como pacote de serviços ofertados pela CONTRATADA, mas que poderiam ser comercializados à parte ou desmembrados, são eles: disponibilização de espaço para armazenagem em nuvem, armazenagem em nuvem de sistemas de PABX IP ou outros.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BOX NT”, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviços de Valor Agregado (SVA) pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, com as especificações, características e condições também previstas neste Contrato e na PROPOSTA COMERCIAL e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2. As prestações dos Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e de Valor agregado (SVA) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500 024906/2010, Ato Autorizador n.º 2273/2011, de 31/05/2011.

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

2.4. A qualificação completa do CLIENTE; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelos serviços, instalação, serviços de manutenção diferenciados, ativação e/ou locação de equipamentos, soluções de

armazenagem em nuvem; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão devidamente designados na PROPOSTA COMERCIAL e respectivo VALORES E PLANOS.

- 2.5. A PROPOSTA COMERCIAL constitui parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente a PROPOSTA COMERCIAL, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.
- 2.6. Os serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços de Valor Agregado (SVA) estará disponível 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.
- 2.7. Quando da assinatura ou aceite eletrônico da PROPOSTA COMERCIAL E O TERMO DE ACEITE, 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, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima e valores referentes aos planos de serviços.
- 2.8. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE na PROPOSTA COMERCIAL e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.
- 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 ACEITE anexo a PROPOSTA COMERCIAL impresso;
 - 3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE ACEITE eletrônico;
 - 3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.
 - 3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.
- 3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 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 da PROPOSTA COMERCIAL impresso ou eletrônico.
- 3.3 O serviço caso não seja efetivado por motivo do CLIENTE, o mesmo deverá arcar com os custos de cancelamento por ter aderido a PROPOSTA COMERCIAL e pelo fato de a CONTRATADA comprovar que iniciou as instalações. Caso o CLIENTE aderir ao CONTRATO DE PERMANENCIA, o mesmo também estará validado.
- 4.1. São Deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis sobre o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM):
 - 4.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;
 - 4.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus CLIENTES, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos CLIENTES; (vi) número de reclamações contra a CONTRATADA; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.
 - 4.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como *CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP)*, atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.
 - 4.1.4. Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE.
 - 4.1.5. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.
- 4.2. A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o CLIENTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- 4.3. As partes reconhecem que o presente instrumento viabiliza apenas a interligação de determinados pontos/locais estipulados pelo

CLIENTE na PROPOSTA COMERCIAL, motivo pelo qual não viabiliza ou tem por finalidade a conexão do cliente à internet.

- 4.3.1. Considerando que o presente instrumento não viabiliza a conexão do cliente à internet, as partes reconhecem que a CONTRATADA está dispensada da guarda de registros de conexão, ou qualquer obrigação a ela inerente.
- 4.4. No desenvolvimento das atividades de telecomunicações, a CONTRATADA observará os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.
- 4.5. O CLIENTE reconhece como Direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 4.5.1. A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o CLIENTE pela prestação e execução do serviço contratado.
- 4.5.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra CONTRATADA dos serviços de comunicação multimídia ou de outra CONTRATADA de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.
- 5.1. São Deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis ao Serviço de Valor Agregado:
- 5.1.1 Sujeita a esses Termos, a CONTRATADA garante ao CLIENTE licença, não exclusiva, intransferível e revogável para usar o os acessos à nuvem e usufruir dos serviços contratados.
- 5.1.2 A CONTRATADA enviará as atualizações dos serviços sempre que existirem novas versões do mesmo, afim de reparar problemas no software.
- 5.1.3 A CONTRATADA oferecerá o treinamento no momento da instalação e implantação dos serviços e posterior a isso, o treinamento será disponível através de apostila on line e suporte por telefone.
- 5.1.4 O serviço de manutenção estará disponível ao CONTRATANTE no período do contrato dos serviços executados e posterior a isso conforme contratado, prestando o serviço de suporte técnico on line na modalidade 8X5 (oito horas x cinco dias na semana), e o monitoramento 24X7 (vinte quatro horas x sete dias na semana), podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnico-operacional, hipóteses nas quais haverá a informação prévia ao CONTRATANTE.
- 5.1.5 O plano de manutenção mensal será prestado sobre as soluções descritas na implantação conforme anexos. Caso o CONTRATANTE solicite alterações ou implantações adicionais, será enviado proposta para tal serviço e deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE.
- 5.1.6 A CONTRATADA não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes das alterações executadas pelo CONTRATANTE ou perdas de dados ou acesso de pessoas não autorizadas ao sistema, podendo haver cobrança extra para garantir o funcionamento.
- 5.1.7 Em caso de falha ou indisponibilidade dos serviços ou configuração, a CONTRATADA iniciará a reparação do mesmo após chamado aberto e autorizado pelo responsável do CONTRATANTE o serviço de manutenção avulsa em até 4 (quatro) horas, a contar do momento da notificação por parte do CONTRATANTE. O prazo de resolução deverá ser de até 48 (quarenta e oito) horas devido a criticidade de ocorrência. A CONTRATADA empreenderá todos os esforços e capacidade técnica para que o tempo de resolução seja o mais breve possível. Caso o sistema não esteja indisponível, a CONTRATADA irá atuar na melhoria dos serviços comunicando a CONTRATANTE do prazo para a resolução.
- 5.1.8 A CONTRATADA não é obrigada a fornecer suporte em garantia que provenha de alterações ou mau uso do sistema efetuado pela CONTRATANTE tais como: alteração ou instalação de sistemas, mudança de local de uso ou qualquer suporte que não seja proveniente de falhas em nosso sistema. Tais serviços poderão ser contratados com CONTRATADA desde que expressamente requeridos e autorizados pelo CONTRATANTE, ficando este obrigado ao pagamento dos serviços prestados conforme tabela vigente à época.
- 6.1. São Deveres do CLIENTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:
- 6.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados na PROPOSTA COMERCIAL, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;
- 6.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;
- 6.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.
- 6.1.3.1 Caso as informações necessárias não sejam fornecidas na devida assinatura, os serviços serão entregues conforme padrão da CONTRATADA e serão válidos para cobranças, podendo qualquer alteração que o CLIENTE queira, seja cobrada à parte por não fazer parte da PROPOSTA COMERCIAL;

- 6.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências física ou on line, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.
- 6.1.4.1. A título de infraestrutura física adequada a ser disponibilizada pelo CLIENTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.
- 6.1.5. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade, que poderá contratar da CONTRATADA em PROPOSTA COMERCIAL diferente.
- 6.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos e senhas da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo, danos elétricos ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE.
- 6.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por CONTRATADA de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e (vii) comunicar imediatamente à sua CONTRATADA: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.
- 6.1.8. Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) apenas por parte dos funcionários da CONTRATADA.
- 6.1.9. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- 6.1.10. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores, estações de trabalho ou equipamentos de roteamento, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.
- 6.1.11. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.
- 5.2. O CLIENTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- 6.3. Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o CLIENTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.
- 6.4. O CLIENTE reconhece expressamente que o acesso aos sistemas em nuvem, assim como as marcas, insígnias, símbolos, sinais distintivos, manual(is), documentação técnica associada e quaisquer outros materiais correlatos, constituem, conforme o caso, direitos autorais, segredos comerciais, e/ou direitos de propriedade da CONTRATADA ou de seus licenciadores, sendo tais direitos protegidos pela legislação nacional e internacional aplicável à propriedade intelectual e aos direitos autorais, especialmente pelo que contém as Leis brasileiras números 9.609 e 9.610, de 19.12.98.
- 6.5 Fica expressamente vedado à CONTRATANTE, em relação aos acessos aos sistemas em nuvem: ceder, doar, alugar, vender, arrendar, emprestar, reproduzir, modificar, adaptar, traduzir, disponibilizar ao acesso de terceiros via on-line, acesso remoto ou de outra forma; incorporar a outros programas ou sistemas, próprios ou de terceiros; oferecer em garantia ou penhor; alienar ou transferir, total ou parcialmente, a qualquer título, de forma gratuita ou onerosa; descompilar, mudar a engenharia (reengenharia), enfim, dar qualquer outra destinação– ou parte dele - que não seja a simples utilização na forma de sua própria empresa ou uso.
- 7.1. No PLANOS DE SERVIÇOS ofertado ao CLIENTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o CLIENTE ficará sujeito à

redução ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no PLANO DE SERVIÇO descrito na PROPOSTA COMERCIAL.

- 8.1. Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) existência de franquia de consumo; (vii) valores a pagar; (viii) funcionalidades; (iv) outros fatores ou parâmetros que sejam fixados a critério da CONTRATADA conforme serviço ofertado.
- 8.2. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo CLIENTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao CLIENTE respectivo.
 - 8.2.1. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO BOX no decorrer da vigência contratual, será formalizado outra PROPOSTA COMERCIAL E TERMO DE ACEITE entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CLIENTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.
 - 8.2.2. Em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual pela adesão de benefícios mensais ou no custo da instalação, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, proporcionalmente à redução verificada.
- 8.3. Os Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.netturbo.com.br ou caso a PROPOSTA COMERCIAL seja customizada ao CLIENTE, os PLANOS DE SERVIÇOS serão entregues impressos ou enviados por e-mail.
 - 9.1. A CONTRATADA, a seu exclusivo critério, poderá ofertar ao CLIENTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo como contrapartida do CLIENTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no *Contrato de Permanência*, parte integrante do presente instrumento.
 - 9.2. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.
 - 9.2.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação ou renovação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.
 - 9.3. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços ou descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.
 - 9.4. O *Contrato de Permanência* explicitará os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo CLIENTE.
 - 9.5. Em caso de renovação do presente instrumento, e optando as partes pela manutenção dos benefícios antes concedidos ao CLIENTE, fica automaticamente renovado os efeitos do *Contrato de Permanência* e, por conseguinte, fica automaticamente renovada a fidelidade contratual do CLIENTE, conforme prazo estipulado na PROPOSTA COMERCIAL e renegociado.
 - 9.6. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, conforme previsto na Cláusula Nona do presente instrumento, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.
- 10.0 A CONTRATADA poderá suspender parcialmente os serviços em caso de inadimplência ou infração contratual do CLIENTE de 10 (dez) dias ou mais, desde que notifique o CLIENTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.
 - 10.0.1. Em se tratando de serviços de comunicação multimídia (SCM), a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada e a não prestação de qualquer serviço de manutenção ou mudança de endereço ou mudança de Titularidade solicitada pelo CLIENTE.
 - 10.0.2 Em se tratando de serviços de Valor Agregado (SVA), a suspensão será integral de acesso ao sistema em nuvem através do bloqueio das senhas de acesso.
 - 10.0.3. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

- 10.1. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CLIENTE, o que este concorda e reconhece.
- 10.2. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE.
- 10.3. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.
- 10.3.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CLIENTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do CLIENTE constante de sua base cadastral.
- 11.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo, no período compreendido de 24 Horas por dia, 7 dias da semana para os serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e em horários compreendido das 8hs as 18hs em dias de segundas a sextas-feiras para os serviços de Valor Agregado (SVA), exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.
- 11.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através dos números: 0800 942 7200.
- 11.2. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico www.netturbo.com.br todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.
- 11.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.
- 11.4. No atendimento do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:
- 11.5.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto na PROPOSTA COMERCIAL, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento, com aviso prévio ao CLIENTE;
- 11.5.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência e ao prazo de comunicação prévia.
- 11.5.3. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo descrito na PROPOSTA COMERCIAL, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento, bem como algum acordo efetivado na PROPOSTA COMERCIAL;
- 11.5.3.1 Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de valor Agregado (SVA), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo de 24 (vinte e quatro) horas para solicitações em que o serviço esteja sem funcionamento total; prazo de 48 (quarta e oito) horas para solicitações em que o serviço esteja operando com degradação parcial, a contar do seu respectivo recebimento por chamado aberto, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento, bem como algum acordo efetivado na PROPOSTA COMERCIAL;
- 11.5.4. Em se tratando de reclamações, trocas de senhas ou dados e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- 11.5.5. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nos itens acima, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.
- 11.5.6. Solicitações de mudanças de estrutura física ou endereço solicitadas pelo CLIENTE à CONTRATADA serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.
- 11.6. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CLIENTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática,

chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA. Todos os eventos acima serão comunicados ao CLIENTE;

- 12.1. A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.
- 12.1.1. É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE as instalações internas de redes locais, roteamento ou rede Wi-fi, porventura implementadas pelo CLIENTE, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.
- 12.2. Em caso de solicitação pelo CLIENTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 16.5 deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços e seguirá com o prazo de atendimento estipulado na cláusula 11.5.6.
- 12.2.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no *Contrato de Permanência*, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.
- 12.3. A CONTRATADA instalará e ativará o(s) Serviço(s) de acordo com o cronograma de ativação técnica – PPI enviado e acordado com o CLIENTE após a adesão do CLIENTE. Este documento com o cronograma de ativação técnica será enviada ao CLIENTE e o mesmo deverá ser aprovado com e-mail de retorno. Caso o CLIENTE não retorne, acusaremos o aceite do cronograma.
- 12.3.1. O(s) Serviço(s) será (ão) considerado (s) ativado(s) tecnicamente e comercialmente na data em que a CONTRATADA notificar o CLIENTE, podendo ser serviços separadamente e ao seu tempo, acerca de sua ativação técnica através do Informe de Ativação, enviado por e-mail ao contato técnico indicado pelo CLIENTE. O contrato estará ativo após todas os serviços contratados estiverem ativos.
- 12.3.2. O CLIENTE poderá contestar a ativação do(s) Serviço(s) junto à equipe de ativação da CONTRATADA em um prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas após o envio do e-mail com o Informe de Ativação. A sua não manifestação no devido prazo importará na confirmação tácita da data da ativação do(s) Serviço(s).
- 12.3.3. Caso o CLIENTE conteste a ativação de um ou do(s) Serviço(s) e, após o recebimento da contestação, novos testes deverão ser efetuados pela CONTRATADA, ficando desde já acertado que, neste caso, a data de ativação do(s) Serviço(s) será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo CLIENTE.
- 12.3.4. O(s) Serviço(s) serão imediatamente bloqueados após o recebimento da contestação mencionada acima para que seja feita a averiguação da existência de problemas na ativação técnica e comercial ou serão cobrados parcialmente com a concordância do CLIENTE.
- 12.3.5. A CONTRATADA analisará as reclamações que digam respeito à ativação do(s) Serviço(s) levando em consideração as especificações mencionadas no Projeto Comercial e no Informe de Ativação.
- 12.3.6. A CONTRATADA deverá fazer constar do Informe de Ativação a existência de pendências relativas ao não atendimento, pelo CLIENTE, de requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna sob sua responsabilidade que, respectivamente (i) impossibilitem a ativação técnica do(s) Serviço(s) ou (ii) levem ao cancelamento do Projeto Comercial. No caso o CLIENTE terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a regularização de tais pendências e após este período o contrato estará ativo, passível de cobranças do serviço.
- 12.3.7. A CONTRATADA poderá realizar o serviço relativo à infraestrutura ou consultoria referido na cláusula 11.3.6 desde que solicitado formalmente pelo CLIENTE e mediante a apresentação de orçamento específico e aprovação prévia do CLIENTE.
- 12.3.8. Após o término do prazo determinado na cláusula 11.3.6, ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, e não tendo o CLIENTE resolvido de forma definitiva as pendências existentes, estará a CONTRATADA automaticamente autorizada a: (i) iniciar o faturamento do(s) Serviço(s) (ativação comercial), independentemente de sua utilização pelo CLIENTE; e/ou (ii) proceder ao cancelamento da prestação do(s) Serviço(s).
- 12.3.9. Na ocorrência do mencionado na cláusula 12.3.2 e não tendo sido cancelada a prestação do(s) Serviço(s), a exclusivo critério da CONTRATADA, o cronograma de ativação técnica do(s) Serviço(s) será automaticamente prorrogado pelo mesmo número de dias que foram necessários à resolução de pendências, ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes no qual a CONTRATADA enviará ao CLIENTE um e-mail e/ou notificação informando o ocorrido, podendo haver revisão dos valores acordados no projeto comercial.
- 12.3.10. Caso durante o processo de ativação técnica do(s) Serviço(s) haja a necessidade de execução de um Projeto Especial ou consultoria, as Partes deverão determinar um novo prazo para realizar a mencionada ativação, além de determinar o valor do Projeto Especial, cujo repasse de custos será informado na ocasião.
- 12.3.11. O CLIENTE não poderá, exceto se prévia e formalmente aprovado pela CONTRATADA, mudar o local de instalação dos equipamentos, sob pena de rescisão imediata deste Contrato e custos de multa caso haja o Contrato de Permanência .

- 13.1. O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao CLIENTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.
- 13.2. O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação programada acima do prazo de SLA descrito na proposta, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente e deverá ser aberto uma solicitação por telefone para que o mesmo seja gerado. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, não sendo devido pela CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.
- 13.3. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.
- 14.1. A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE à CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.
- 14.2. O CLIENTE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.
- 14.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.
- 14.2.2. O débito contestado não terá sua cobrança suspensa, e caso aceita pela CONTRATADA será gerado desconto na fatura posterior a ser emitida. Caso a fatura posterior já tenha sido emitida, será repassada à próxima fatura.
- 14.2.3. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia total, e o mesmo seguirá a cláusula 13.2.2.
- 14.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CLIENTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.
- 15.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:
- 15.1.1. Sede:
End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H
CEP: 70.070-940 - Brasília - DF
Pabx: (55 61) 2312-2000
CNPJ: 02.030.715.0001-12
- 15.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário:
Assessoria de Relações com o Usuário - ARU
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940
Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264
- 15.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:
SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.
- 16.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos relacionados aos serviços objeto do presente contrato, a título de comodato ou locação, com as mínimas configurações e características para o adequado funcionamento, o que será ajustado pelas partes através da PROPOSTA COMERCIAL, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.
- 16.1.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento, devido ambiente, proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.
- 16.1.2. O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.
- 16.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelo CLIENTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante na PROPOSTA COMERCIAL, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.
- 16.1.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda,

- extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.
- 16.1.5 Os equipamentos poderão ter custos de locação adicionais dependendo das características ou soluções que agreguem os serviços entregues.
- 16.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 10 (dez) dias. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.
- 16.2.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior descrito na cláusula anterior, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 19.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 16.2.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.
- 16.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.
- 17.1. Pelos serviços, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados na PROPOSTA COMERCIAL, onde constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma de pagamento, as condições e as datas de vencimento respectivas.
- 17.1.1. Na PROPOSTA COMERCIAL 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.
- 17.2. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados na PROPOSTA COMERCIAL, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.
- 17.3. 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.
- 17.4. 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.
- 17.5. Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:
- 17.5.1. Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;
- 17.5.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE;
- 17.5.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros;
- 17.5.4. Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;
- 17.6. 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.
- 17.7. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta 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 CLIENTE, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.
- 17.8.- 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, incluindo os responsáveis das empresas jurídicas ao pagamento dos débitos.
- 17.9. 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.

- 17.10. 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 anterior neste sentido.
- 18.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado na PROPOSTA COMERCIAL, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico da PROPOSTA COMERCIAL, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.
- 18.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de findo o prazo de vigência contratual, e tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual devido a assinatura (ou renovação) do *Contrato de Permanência*, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.
- 18.2. 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:
- 18.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;
- 18.2.2. Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.
- 18.2.3. 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.
- 18.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:
- 18.3.1. Em caso de notificação expressa do CLIENTE à CONTRATADA com antecedência mínima de 30(trinta) dias, a qualquer momento e sem qualquer ônus, salvo se o CLIENTE estiver sujeito à fidelidade contratual, devido a assinatura (ou renovação) do *Contrato de Permanência*, hipótese em que a rescisão contratual antecipada sujeitará o CLIENTE às penalidades previstas no referido *Contrato de Permanência ou visto os custos administrativos do Contrato que sejam previamente informados ao cliente no Termo de Adesão*.
- 18.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;
- 18.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.
- 18.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;
- 18.3.5. 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.
- 18.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.
- 18.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:
- 18.4.1. A interrupção dos serviços contratados a contar 30 dias após a solicitação, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.
- 18.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.
- 18.4.3. 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.
- 18.5. 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 nociva a terceiros, 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 e custos indenizatórios que a CONTRATADA por culpa única e exclusivamente do CLIENTE.

- 19.1. 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.
- 19.2. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros.
- 19.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.
- 19.4. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.
- 19.5. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso, publicação e armazenagem das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.
- 19.6. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ações de vandalismo ou qualquer ato ilícito cometido por terceiros, ataque de hackers, crackers, falhas na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.
- 19.7. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.
- 19.8. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.
- 19.9. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE ou da CONTRATADA, decorrentes ou não do uso dos serviços, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.
- 19.10. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.
- 19.11. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, PROPOSTA COMERCIAL e respectivo PLANO DE SERVIÇO.
- 19.12. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para os serviços, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.
- 19.13. A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso dos serviços pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe os serviços.
- 19.14. O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.
- 20.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem

como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

- 20.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.
- 21.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, PROPOSTA COMERCIAL 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.
- 21.2. 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.
- 21.3. 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.
- 21.4. 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 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.
- 21.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, 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 inexequível nunca tivesse existido.
- 21.6. 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.
- 21.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.
- 21.8. 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 quando concedido benefícios por tempo de fidelização, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- 21.9. 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.
- 22.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Valinhos/SP, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Valinhos/SP, 01 de novembro de 2018

NETTURBO TELECOM - E.L.GARCIA LTDA