CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, a empresa UPDOWN TELECOM LTDA, com sede na AVENIDA DAS NACOES UNIDAS, 311 - VILA NOVA - CUBATÃO/SP CEP 11520-140, inscrita no CNPJ sob o nº 29.033.532/0001-07, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Ato de Autorização de nº 2760, publicado no Diário Oficial da União - D.O.U. em 09 DE ABRIL DE 2018, que prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, denominado neste contrato como **SCM**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificada no **TERMO DE ADESÃO**.

Tendo justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente, na forma da regulamentação do **SCM** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - **ANATEL**.

CLÁUSULA 1ª - OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **CONTRATADA** da porta de acesso à internet banda larga ao **CONTRATANTE,** no endereço solicitado pelo **CONTRATANTE** e indicado no **TERMO DE ADESÃO**. A **CONTRATADA** irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

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

a) assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo Titular ou por Procurador por ele indicado que possua capacidade civil, no ato da Instalação;

b) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Presencial da **CONTRATADA** com a respectiva Assinatura do **TERMO DE ADESÃO**;

c) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Telefônico da **CONTRATADA** com o respectivo Aceite expresso das condições de contratação em ligação gravada;

d) preenchimento de proposta pelo Titular no site da **CONTRATADA**, com o preenchimento do **ACEITE ON LINE**;

e) aceite ou assinatura online do contrato ou termo de adesão.

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

§ 2º O local de instalação será de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**, cabendo-lhe, no ato da execução do serviço, indicar ao profissional designado pela **CONTRATADA** o ponto exato em que deseja a instalação dos equipamentos. O **CONTRATANTE** será responsável pelo bom funcionamento da rede interna, pela adequação da estrutura física e pelo atendimento às especificações técnicas necessárias, isentando integralmente a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade quanto a tais aspectos;

§3º A assinatura do Titular ou procurador por ele indicado na Ordem de Serviço no ato da Instalação declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários para a prestação do serviço objeto do presente Contrato.

1.2.1 Os serviçosserão prestados ao **CONTRATANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro)** horas por dia, **07 (sete)** dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **CONTRATADA** contidas na cláusula quarta.

1.2.2 O **CONTRATANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **CONTRATADA,** terá disponível o acesso à rede internet via rádio, cabo, fibra óptica, ou outra tecnologia aplicável, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 2ª - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **CONTRATADA** é até **15 (quinze) dias**, contados da data em que o **CONTRATANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo, ainda, o **CONTRATANTE** disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.

2.2. O **SCM** será prestado mediante a adesão, pelo **CONTRATANTE**, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela **CONTRATADA**, em qualquer de suas modalidades.

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

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

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

2.6. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**, o qual deverá respeitar as leis vigentes, usufruindo do Serviço de forma ética e moral.

CLÁUSULA 3ª - DOS EQUIPAMENTOS

3.1. Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, caso o cliente assim o queira, a **CONTRATADA**poderá ceder a título de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO,** os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO** devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, os quais serão instalados no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**;

3.1.1 O **CONTRATANTE** declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direito de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os quais continuarão a pertencer a **CONTRATADA.**

3.2 Em caso de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** de equipamentos, serão de responsabilidade do **CONTRATANTE,** 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**.

3.3 O **CONTRATANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos quando da cessão em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** nos locais adequados e indicados pela **CONTRATADA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como filtros de linha e no-breaks;

3.4 O **CONTRATANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**.

3.5 O **CONTRATANTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO,** à **CONTRATADA,** caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 7(sete) dias.

3.5.1 Caso o **CONTRATANTE** não devolva os equipamentos ou tenha

transferido seu domicílio sem informar a **CONTRATADA,** bem como nos casos dedano de responsabilidade não atribuíveis a **CONTRATADA**, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto ou roubo o **CONTRATANTE** autoriza desde já que a **CONTRATADA** emita automaticamente, independente 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 **CONTRATANTE**.

3.6 Caso o **CONTRATANTE** assim prefira, poderá adquirir os equipamentos necessários para a prestação dos serviços, seja comprando-os da **CONTRATADA** ou de terceiros a sua escolha.

3.7 Caso haja a necessidade de nova configuração dos equipamentos em razão de atos do **CONTRATANTE** ou de terceiros, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA no valor discriminado no **TERMO DE ADESÃO,** para reparo ou configuração dos equipamentos.

CLÁUSULA 4ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. Pela prestação do Serviço, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, mensalmente, os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração taxa de transferência de titularidade ou mudança de endereço e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela **CONTRATADA**, e com as opções contratadas pelo **CONTRATANTE**.

4.2. Os valores devidos pela **CONTRATANTE**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos serviços de Telecomunicações, que será encaminhada ao endereço eletrônico ou residencial da **CONTRATANTE**, conforme acordado no momento da contratação e cadastro.

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

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

I - A atualização monetária do débito a que se refere à cláusula anterior será calculada "pro rata die" pela variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

II - Caso o IPCA não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (INPC).

4.4. Caso a inadimplência da CONTRATANTE não seja sanada, após decorridos 15 (quinze) dias da data de Notificação de Vencimento (que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a CONTRATADA poderá suspender totalmente a prestação do serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido na cláusula 4.3, item I.

4.5. Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 60 (sessenta) dias da data do início da Suspensão total, a CONTRATADA poderá realizar a Rescisão do Contrato, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a consequente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e a aplicação no previsto na cláusula 4.3 deste Contrato.

4.6. Fica estabelecido entre as partes que a data de vencimento da fatura do presente contrato poderá ser alterada uma única vez a cada 90 (noventa) dias, mediante solicitação por meio de comunicação formal. A solicitação de alteração da data de vencimento deverá ser realizada com antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à data de vencimento originalmente acordada, estando sujeita à análise e aprovação da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 5ª - REAJUSTE

5.1. As partes elegem o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável a cada 12 (doze meses) de contratação.

5.2. Os reajustes ocorreram somente em períodos superiores à 12 (doze) meses de contratação, não ocorrendo em períodos inferiores a este, podendo ser aplicado imediatamente ao Contrato, após comunicado antecipadamente a **CONTRATANTE**, portanto, a **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE** com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA 6ª - VIGÊNCIA

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

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

CLÁUSULA 7ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. Constituem DIREITOS da CONTRATANTE:

i) ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

ii) à liberdade de escolha da Prestadora e da(s) Oferta(s);

iii) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

iv) ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

v) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

vi) ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;

vii) ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;

viii) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres constantes do art. 6º da Resolução 765/2023 da Anatel, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

ix) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima previstos no caput e § 1º do art. 54;

x) ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;

xi) à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

xii) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

xiii) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

xiv) a ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a Prestadora;

xv) à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;

xvi) ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

xvii) à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);

xviii) ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

xix) a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;

xx) a não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa;

xxi) a receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam.

xxii) a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

xiii) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

xiv) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

xv) à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

7.2. É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço, para qualquer outro plano disponibilizado pela **CONTRATADA** desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada e poderá implicar na alteração dos valores e condições acordadas, inclusive com a aplicação de multa rescisória para os casos em que haja prazo de permanência mínima.

7.3. Constituem DEVERES da CONTRATANTE:

i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

ii) preservar os bens da **CONTRATADA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;

iii) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso;

iv) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

v) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição, observadas as disposições regulamentares, 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 **CONTRATANTE**, 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;

vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção, cabendo à Prestadora o ônus da prova;

vii) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;

viii) permitir acesso da **CONTRATADA** ou de terceiros que esta indicar sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;

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

x) NÃO utilizar os serviços para: §1º Chain letters (correntes): disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;

§2º Spamming: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.

xi) comunicar imediatamente à sua Prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;

b) a transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou,

c) qualquer alteração de suas informações cadastrais;

xii) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **CONTRATADA** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétricos adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral.

xiii) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **CONTRATADA**;

xix) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela **ANATEL**;

xx) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato, bem como obrigação do **CONTRATANTE** indenizar a **CONTRATADA** em perdas e danos e os lucros cessantes. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

I. Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;

II. O fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.

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

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

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

7.4. Toda e qualquer reclamação/solicitação do **CONTRATANTE** para com a **CONTRATADA** deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, correio-eletrônico (e-mail), correspondência postal (via Correios) ou ainda pessoalmente na sede da **CONTRATADA**.

7.5. Em caso de alteração 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. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

CLÁUSULA 8ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1constituem DIREITOS da CONTRATADA, além dos previstos na Lei n. º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

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

iv) Faturar mensalmente à **CONTRATANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo serviços

adicionais;

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

vi) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei;

vii) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **CONTRATADA**. Em tais hipóteses, a **CONTRATADA** comunicará a **CONTRATANTE** oferecendo a negociação dos valores sobre a alteração de seus preços 30 (trinta) dias antes de sua vigência.

8.2. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **CONTRATADASde SCM têm a OBRIGAÇÃO de**:

i) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

ii) apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhes sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de **CONTRATANTES**, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **CONTRATADA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

iii) cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução n° 765/2023 e as demais normas editadas pela ANATEL;

iv) cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução n° 777/2025 e as demais normas editadas pela ANATEL;

v) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;

vi) permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

vii) disponibilizar ao **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato e do Plano de Serviço contratado;

viii) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **CONTRATADA**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

ix) tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada;

x) prestar esclarecimentos ao **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

xi) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

xii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

xiii) manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço;

xiv) em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **CONTRATADA** deve descontar da assinatura o valor proporcional do período de perdurar esta interrupção. § 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada às **CONTRATANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de **72 horas**, devendo ser concedido abatimento na assinatura no caso das manutenções programadas que não forem realizadas dentro do período entre **0 h (zero hora) e 6 h (seis horas)** para a planta interna e entre **6 h (seis horas) e 12 h (doze horas)** para a rede externa, excluído os casos fortuitos e de força maior. §2º O desconto deverá ser efetuado no documento de cobrança em aberto, até o segundo mês subsequente ao evento ou outro meio indicado pelo **CONTRATANTE.**

xv) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela **CONTRATANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da **CONTRATANTE**;

xvi) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da **CONTRATANTE**, ou a violação de sua intimidade;

xvii) A **CONTRATADA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

xviii) A **CONTRATADA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito. A **CONTRATADA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão da **CONTRATANTE** pelo prazo mínimo de um ano, ressalvada a hipóteses de designação de Blocos de IP's à **CONTRATANTE** devidamente registrada no ente nacional competente para tal, configurando a responsabilidade pela Guarda dos Registros de Conexão pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 9ª - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1 A **CONTRATANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **CONTRATADA** valores contra ela lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida. Observadas as regras estabelecidas nos Artigos 60 e seguintes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC aprovado pela Resolução 765/2023 **ANATEL.**

CLÁUSULA 10ª - CONCESSÃO DE CRÉDITOS

10.1 A **CONTRATADA** deve conceder créditos sobre os valores praticados na ocorrência de quaisquer das seguintes situações:

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

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

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

10.2 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, que tenham se originado em sua rede (externa), a **CONTRATADA** deve descontar da assinatura o valor proporcional do período de perdurar esta interrupção, excetuadas as interrupções programadas e as ocasionadas por caso fortuito ou de força maior.

§ 1º Para efeito de concessão de créditos, adotará como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporciona à **CONTRATANTE** o direito de receber o crédito.

§ 2º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada às **CONTRATANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de 72 horas, devendo ser concedido abatimento na assinatura no caso das manutenções programadas que não forem realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, excluído os casos fortuitos e de força maior.

§ 3º O desconto deverá ser efetuado no documento de cobrança em aberto, até o segundo mês subsequente ao evento ou outro meio indicado pela **CONTRATANTE**.

§ 4º A **CONTRATADA** deve manter, pelo período de cinco anos contados da devolução de valores ao consumidor, documentação que comprove esse pagamento**.**

CLÁUSULA 11ª - CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

11.1. O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da **CONTRATADA** não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.**CLÁUSULA 12ª - RESCISÃO**

12.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) Por falência, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução e/ou liquidação judicial ou extrajudicial, decretadas, requeridas e/ou homologadas, de qualquer das Partes;

II) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

III) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

IV) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, como no caso de inadimplemento por parte do **CONTRATANTE**, e ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA,** além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE,** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA,** onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

V) Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, por meio de Ofício com Aviso de Recebimento por parte da **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do Contrato por parte da **CONTRATADA**, devido à inviabilidade técnica encontrada em razão do local da prestação do serviço ou outro fator ulterior que venha a prejudicar as condições técnicas previamente estabelecidas na contratação do serviço.

VI) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências, podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **CONTRATADA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

VII) Caso o **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** responder pelos danos causados;

§ 1º A ocorrência de mudança de endereço de instalação ou alteração do plano previamente solicitado poderá ser considerada quebra contratual por parte do **CONTRATANTE**, dando margem a rescisão contratual motivada por parte da **CONTRATADA.**

§ 2º Nas hipóteses em que o **CONTRATANTE** deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, incluindo, mas não se limitando a inadimplência, conforme previsto nos itens acima, **estará** sujeita à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, quando da existência de fidelidade prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

12.2 O contrato será extinto sem qualquer multa:

I) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **CONTRATADA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer ônus;

II) Pelo **CONTRATANTE**, em caso de descumprimento das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, salvo quando ocasionadas por caso fortuito ou força maior;

III) Quando não houver a existência de **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** que estipule prazo mínimo de contratação vinculada a concessão de benefício.

CLÁUSULA 13ª - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

13.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **CONTRATADA,** os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **CONTRATADA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **CONTRATANTE**:

I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);

II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **CONTRATANTE** com a **CONTRATADA**.

13.2 A manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE,** necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o **CONTRATANTE** solicitar assistência à **CONTRATADA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

13.3 A **CONTRATADA** compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do **CONTRATANTE** resolvendo-as num prazo de até 48 **(**quarenta e oito**)** horas a contar da solicitação protocolada.

13.4 A velocidade mínima recebida dependerá da capacidade de processamento do roteador e dispositivos que serão utilizados, o servidor ao qual o conteúdo acessado encontra-se hospedado, bem como o meio de transmissão utilizado (a conexão por wi-fi terá desempenho menor do que a conexão cabeada). Recomenda-se que o usuário consulte o manual e especificações dos dispositivos que serão conectados à rede a fim de ter ciência quanto a capacidade de recepção e envio de dados, bem como a velocidade de processamento dos mesmos, de forma que a limitação da velocidade estará condicionada às características do equipamento conectado.

13.5 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelos dispositivos pessoais que serão conectados à rede, bem como não será responsável pelas possíveis interferências internas ou externas no wi-fi. Paredes, móveis, ou outros obstáculos físicos, assim como dispositivos eletrônicos que emitem frequências, como micro-ondas, telefones sem fio, dentre outros, poderão comprometer a qualidade do sinal do roteador até o dispositivo que será conectado;

13.6 A conexão de equipamentos não homologados, serviços clandestinos (IPTV, TVbox, HTV box, dentre outros), o acesso à fontes não confiáveis ou a servidores estrangeiros, poderão reduzir o desempenho da internet, pois a velocidade de

recebimento de dados *(ping*) depende também do destino que será acessado.

13.7 Para a correta medição da velocidade, o **CONTRATANTE** deverá efetuar utilizar medidores homologados pela Anatel, conectar o computador/notebook diretamente no cabo de rede e desconectando os demais dispositivos da rede antes de iniciar o teste. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelas medições realizadas via wi-fi.

CLÁUSULA 14ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO CONTRATANTE

14.1 O **CONTRATANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço. Este prazo não será cumulativo caso o **CONTRATANTE** não o utilize no período a que teria direito.

Parágrafo Único: Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **CONTRATANTE**
inadimplente.

CLÁUSULA 15ª - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 A **CONTRATADA** se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o **CONTRATANTE**
apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

15.1.1. A **CONTRATADA** não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o **CONTRATANTE** a qualquer terceiros, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE** ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

15.1.2. A **CONTRATADA** responsabilizará colaboradores por violações a este Contrato, bem como não aferirá lucro por meio do
compartilhamento não autorizado pelo **CONTRATANTE** dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

15.2. A **CONTRATADA** deverá notificar prontamente o **CONTRATANTE** sobre a ocorrência violação de sua segurança interna, comprometimento ou vazamento de Dados Pessoais e as medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas pela **CONTRATDA** em resposta ao Incidente.

15.3. O **CONTRATADO** se compromete a eliminar todos os dados pessoais do **CONTRATANTE** após cinco anos do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

CLÁUSULA 16ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito pela a **CONTRATADA**, bem como a apresentação e análise dos documentos do **CONTRATANTE.**

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

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

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

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

16.6. 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 **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.

16.7. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier(em) a ser considerada(s) inválida(s), ilegal(is), nula(s) ou inexequível(is), 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.

16.8. 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 **CONTRATANTE**, 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.

16.9. O número da Central de Atendimento da **CONTRATADA** é **13 33616081** com funcionamento no período compreendido entre 8 (oito) e 18 (dezoito) horas, nos dias úteis, as solicitações realizadas fora do período de atendimento telefônico poderão ser realizadas por meio do endereço eletrônico: contato@updown.com.br ou site Central de Suporte www.updown.com.br

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

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

16.12. 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, Resolução ANATEL 777/2025, bem como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC). Resolução ANATEL 765/2023, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, Resolução ANATEL 717/2019, conforme disposto no §2º, art.1º do referido dispositivo.

CLÁUSULA 17ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

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

E, por estar e acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, o **CONTRATANTE,** ao dar aceite ao **TERMO DE ADESÃO** impresso, manifestar o aceite telefônico por meio da central de atendimento da **CONTRATADA**, ou assinalar o aceite online, via endereço eletrônico da **CONTRATADA**, declara não estar contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

CONDIÇÕES ESPECIFICAS DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE LIVROS DIGITAIS (E-BOOKS)
Considerando o previsto Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, Serviço de Valor Adicionado, Locação e Outras Avenças, fica aqui estabelecida, as condições especificas dos serviços de **LIVROS DIGITAIS** - SVA, na forma da regulamentação vigente.

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. PROVIMENTO DE ACESSO A APLICATIVOS ONLINE: é um serviço relacionado à conexão e autenticação de usuários, disponibilização de infraestrutura, configurações e manutenções diversas, dentre outros serviços de valor adicionado, o qual não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, com o objetivo de propiciar meios para que o Assinante possa acessar plataformas de leitura digital licenciadas e usufruir do conteúdo ali

disponibilizado;

1.2. **E-BOOKS**: são arquivos digitais que contêm obras literárias, científicas, técnicas ou outros conteúdos informativos, disponibilizados por meio eletrônico, com possibilidade de download da obra, para leitura em dispositivos compatíveis (smartphones, tablets, e-readers, etc.).

2. DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:

2.1. De acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento, constitui-se objeto deste contrato a prestação, pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE, ao provimento de acesso a Plataforma da empresa proprietária ou detentora dos direitos autorais do aplicativo ou software contratado, através da autenticação da rede e conexões por meio de player em sites, blogs, sistemas ou páginas.

2.2. A presente contratação está contida a aquisição de um E-Book de forma mensal, que poderá ser baixado/efetuado o download, conforme devidamente especificado no aplicativo.

2.3. A prestação dos serviços será realizada da seguinte forma: o CONTRATANTE acessará por meio de login e senha fornecidos pela CONTRATADA, os conteúdos e facilidades constantes nos servidores da CONTRATADA ou da proprietária do aplicativo de acesso à biblioteca virtual com a disponibilização de e-books em plataforma digital.

2.4. As características e especificações técnicas dos serviços; os valores mensais a pagar por cada serviço; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE ADESÃO e eventuais ANEXOS, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.5. O cadastramento do CONTRATANTE para acesso aos serviços envolverá a inclusão de dados pessoais em diretórios eletrônicos, ao final do contrato, os dados serão diretamente e automaticamente excluídos dos diretórios.

2.6. A CONTRATADA se reserva no direito de suspende ou alterar as facilidades aqui pactuadas, mediante notificação
prévia de no mínimo 30 dias direcionada ao CONTRATANTE.

2.7. Estará disponível para o usuário acesso a uma plataforma contendo uma variedade de livros de diferentes gêneros, os quais são adquiridos e podem ser baixados pelo cliente de acordo com os termos e condições estabelecidos.

2.8. A CONTRATADA se compromete a seguir integralmente todas as normas, políticas e exigências estipuladas pela plataforma para a comercialização de livros digitais, especialmente no que tange à política de compras, regras de pagamento, reembolso, cancelamento, prazos de entrega, proteção ao consumidor, bem como as diretrizes de divulgação, descrição e transparência das informações dos produtos e serviços ofertados.

3. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. 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, por escrito, da ocorrência do referido evento.

3.2. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

3.3. O CONTRATANTE declara ciência de que a ocorrência de interrupção ou falhas no serviço SCM poderá afetar a fruição dos serviços de acesso a plataforma e-book, sem que seja configurada a responsabilidade da CONTRATADA.

4. DO FORO

4.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de Cubatão/SP excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja

CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - SVA PROVIMENTO DE ACESSO A STREAMING

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, a empresa **UP SOLUTION TELECOM LTDA**, com sede na **AV PRES KENNEDY 8653 SALA 101, VILA MIRIM - PRAIA GRANDE/SP - CEP:11705-005**, inscrita no **CNPJ sob o Nº 50.866.699/0001-45**, que prestará o Serviço de Valor Adicionado, denominado neste contrato como **SVA**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificado no **TERMO DE ADESÃO**.

Tendo justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços SVA, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente, na forma da regulamentação vigente.

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES:

1.1. Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE ADESÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) 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.

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

1.3. **LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA**: é a disponibilização remunerada de materiais, equipamentos e/ou estruturas utilizados pela CONTRATANTE para viabilizar a fruição dos serviços de telecomunicações prestados por empresas autorizadas pela Anatel;

1.4. **STREAMING**: é uma tecnologia que envia informações multimídia, através da transferência de dados, utilizando redes de computadores e servidores, especialmente a Internet, e foi criada para tornar as conexões mais rápidas entre os datacenters e usuário.

1.5. **TERMO DE ADESÃO:** é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao CLIENTE o direito de fruição do serviço objeto deste contrato, obrigando as partes nos termos e condições aqui estipulados, ressalvado o direito deste ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.6. **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)** é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT).

1. DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:

2.1. De acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento, constitui-se objeto deste contrato a prestação, pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE, ao provimento de acesso a Streaming da empresa WATCH TV ENTRETENIMENTOS S/A CNPJ: 24.817.685/0002-02, sediada à RUA TABAPUA, 41 - ITAIM BIBI, SAO PAULO/SP CEP: 04533-900, com a autenticação da rede e conexões por meio de player em sites, blogs, sistemas ou paginas.

2.2. A prestação dos serviços será realizada da seguinte forma: o CONTRATANTE acessará por meio de login e senha fornecidos pela CONTRATADA, os conteúdos audiovisuais constantes nos servidores da CONTRATADA ou de sua Parceira.

2.3. As características e especificações técnicas dos serviços; o endereço de instalação; os valores mensais a pagar por cada serviço; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE ADESÃO e eventuais ANEXOS, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

3. DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

3.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

3.1.1. Como PROVEDOR dos serviços de acesso a rede Streaming, realizar a prestação de suas atividades sociais dentro da legalidade, em específico no que se refere às normas aplicáveis à Prestação de Serviço de Valor Adicionado;

3.1.2. Manter a qualidade e a regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus CONTRATANTES.

3.1.3. Atender e responder às eventuais reclamações do CONTRATANTE relativas a interrupções ou falhas nos serviços contratados.

3.1.4. Manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento de forma a possibilitar o suporte técnico para os serviços ora contratados,, com o recebimento de chamados durante o horario de atendimento abaixo:

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO		
SEGUNDA A SEXTA-FEIRA **08h00 às 20h00**	SÁBADOS **09h00 às 18h00**	DOMINGOS E FERIADOS **Suporte remoto 09h00 às 17h00**
TELEFONE WHATSAPP **(13) 3361-6081**	E-MAIL atendimento@updowntelecom.com.br	SITE www.updown.com.br

3.1.5. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

3.1.6. O cadastramento do CONTRATANTE para acesso aos serviços envolverá a inclusão de dados pessoais em diretórios eletrônicos, ao final do contrato, os dados serão diretamente e automaticamente excluídos dos diretórios.

3.1.7. A CONTRATADA se reserva no direito de suspende ou alterar as facilidades aqui pactuadas, mediante notificação prévia de no mínimo 30 dias direcionada ao CONTRATANTE.

4. DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

4.1. São obrigações do CONTRATANTE, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

4.1.1. Efetuar o pagamento mensal em razão dos serviços decorrentes deste contrato, nas datas, valores e vencimentos acordados, conforme indicado no TERMO DE ADESÃO.

4.1.2. Utilizar adequadamente os serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;

4.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA, bem como informar qualquer alteração cadastral (endereço, telefone, e-mail, etc.);

4.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço e dos equipamentos;

4.1.4.1. É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

4.1.5. Cadastrar junto ao serviço de suporte técnico da CONTRATADA as pessoas autorizadas a solicitar e receber o atendimento objeto deste Contrato;

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

4.1.7. Utilizar os Serviços objeto deste Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe permitindo sublocar ou ceder a terceiros, a qualquer titulo, os próprios meios ou os Serviços objeto deste Contrato.

4.1.8. Contratar, às suas expensas, os serviços de comunicação multimídia ou outro serviço de telecomunicação necessário a amparar os serviços objeto deste contrato, perante qualquer empresa devidamente autorizada pela ANATEL, devendo apenas se certificar da compatibilidade técnica entre os serviços de comunicação multimídia a serem contratados e o Provimento de serviços de conexão à rede Streaming.

4.1.9. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

4.1.10. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

4.1.11. Não transmitir ou armazenar qualquer informação, dados ou materiais disponíveis no sistema Streaming.

4.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do IPCA e/ou INPC, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

5. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

5.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela prestação dos serviços, o valor mensal discriminado no termo de adesão, conforme acordado na contratação e obedecendo aos limites constantes no presente Contrato.

5.2. A mensalidade terá como data de vencimento o dia discriminado no termo de adesão, sendo obrigação da CONTRATADA a entrega do boleto com ao menos 5 (cinco) dias antes do vencimento.

5.3. A CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento através título de crédito ou transferência bancária para a conta estipulada pela CONTRATADA ou por outras formas que possam vir a ser indicadas no TERMO DE ADESÃO.

5.3.1. A CONTRATANTE autoriza a emissão de título de crédito útil à cobrança de seus créditos de acordo com o plano e serviços adicionais contratados.

5.3.2. Haverá a aceitação tácita do título de crédito, salvo manifestação em contrário em até 5 dias a contar do recebimento do título.

5.4. A prestação do serviço inicia-se a partir da data de assinatura do TERMO DE ADESÃO.

5.5. Poderá haver correção do valor do(s) serviço(s) por parte da CONTRATADA a cada 12 (doze) meses. Este valor será definido pela CONTRATADA, tendo como base a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (INPC) naquele período, ou por outro índice que venha a substituí-lo.

5.6. Em caso de alteração da periodicidade do pagamento, esta será válida para pagamentos futuros e não incluirá eventuais faturas já emitidas no momento da alteração, ainda que não recebidas pelo CONTRATANTE e/ou não vencidas.

5.6.1. O não pagamento das faturas já emitidas resultará na imediata suspensão dos serviços, mediante prévia notificação, o protesto dos títulos emitidos, bem como outras providencias cabíveis para a efetiva quitação da obrigação.

5.7. Caso o CONTRATANTE queira contestar qualquer cobrança, deverá fazê-la em até 5 dias após o vencimento fatura, por meio das centrais de atendimento ao cliente disponibilizado pela CONTRATADA.

5.7.1. Sendo constatada a procedência da reclamação, a CONTRATADA ressarcirá os valores na próxima fatura.

5.8. Caso o CONTRATANTE escolha contratar além do provimento de acesso Streaming, outros serviços ofertados pela CONTRATADA, desde já autoriza a emissão de um único boleto de cobrança e sedo possível o faturamento em um única nota fiscal.

6. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:

6.1. 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, por escrito, da ocorrência do referido evento.

6.2. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

6.3. O CONTRATANTE declara ciência de que a ocorrência de interrupção ou falhas no serviço SCM poderá afetar a fruição dos serviços de acesso a rede Streaming, sem que seja configurada a responsabilidade da CONTRATADA.

7. PENALIDADES:

7.1. O atraso no pagamento de qualquer quantia devida por força do presente contrato acarretará a incidência sobre o valor devido de multa de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (hum por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, haverá correção monetária a ser calculada pela variação do IPCA desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em Juízo.

7.2. A inadimplência poderá ensejar a suspensão dos serviços nos termos da regulamentação vigente e mediante notificação prévia.

7.3. O descumprimento de qualquer disposição contratual poderá acarretar a rescisão contratual, sem prejuízo a reparação de danos diretos e indiretos, comprovadamente ocasionados à outra parte.

8. A VIGÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL

8.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo fixado no TERMO DE ADESÃO e no TERMO DE PERMANÊNCIA quando aplicável.

8.2. A formalização da rescisão antecipada pelo CONTRATANTE deverá ser efetuada mediante notificação à CONTRATADA, justificando o motivo correspondente, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem prejuízo das penalidades acima relacionadas.

8.3. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

8.4. Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

8.4.1. Atraso no pagamento das mensalidades em período superior a 75 dias da notificação;

8.4.2. Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço;

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

8.5.1. Em caso de notificação por escrito à parte contrária no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término de vigência deste instrumento.

8.5.2. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação do poder público;

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

8.5.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

8.5.5. 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.

8.5.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias, desde que o CONTRATANTE esteja em dia com todas suas obrigações.

8.6. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

8.6.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.

8.6.2. A perda pela CONTRATANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

8.6.3. A obrigação da CONTRATANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, e demais materiais lhe fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos;

9. A CONFIDENCIALIDADE

9.1. 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.

9.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

9.3. 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;

10. DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS:

10.1. O CONTRATANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.

10.2. As disposições deste Contrato e de seus Anexos 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.

10.3. 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.

10.4. 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 da CONTRATANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

10.8. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CONTRATANTE.

10.8.1. Caso ocorra à hipótese descrita no item anterior, o CONTRATANTE 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 neste contrato.

10.9. O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, mediante alteração dos seus termos e respectivo registro.

10.10. O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de defesa do consumidor.

10.11. É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE prevenir-se contra ataques e invasões de rede, proteção de dados ou eventuais danos ocasionados pela utilização do serviço.

11. DO FORO

11.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de Cubatão/SP excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE VOZ

Pelo presente instrumento, a empresa **UP DOWN TELECOM LTDA,** com sede na **AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 311 - VILA NOVA - CUBATÃO/SP**, inscrita no **CNPJ sob o nº 29.033.532/0001-07**, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme **Ato de Autorização de nº 2760**, publicado no Diário Oficial da União - D.O.U. em **09 DE ABRIL DE 2018 Prestadora de Serviços em Tecnologia de Voz (VOIP)**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada ASSINATE devidamente identificado:

Sendo que a CONTRATADA e a ASSINANTE, quando referidos isoladamente, serão também denominados como "Parte", e, quando em conjunto, como "Partes".

CLÁUSULA PRIMEIRA: O **CONTRATANTE** declara neste ato DETER PLENA CAPACIDADE PARA CELEBRAR O PRESENTE, HAVER RECEBIDO, LIDO, COMPREENDIDO E CONCORDADO com os termos e condições dos contratos abaixo discriminados, os quais encontram-se registrados no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Cubatão no Estado de São Paulo**,** e disponíveis no endereço virtual eletrônico https://www.updowntelecom.com.br/documentos/CONTRATO-ANATEL.pdf.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 Para fins deste contrato, as palavras, expressões e termos adiante indicados:

a) LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA: é a disponibilização remunerada de materiais, equipamentos e/ou estruturas utilizados pelo ASSINANTE para viabilizar a fruição dos serviços de telecomunicações;

b) DIREITOS SOBRE PROPRIEDADE INTELECTUAL: significam todos os direitos sobre invenções, patentes, direitos de desenho, copyright, marcas, marcas de serviço, nomes comerciais, segredos comerciais, nomes de domínio da Internet, endereços de e-mail, know-how, nomes de domínio, modelos utilitários, direitos sobre base de dados, direitos sobre informações proprietárias e, em cada um desses casos, seja registrado (incluindo solicitação de registro) ou não, e quaisquer outros direitos sobre propriedade intelectual, quando e onde aplicáveis.

c) EVENTO DE FORÇA MAIOR: significa qualquer evento ou circunstância que esteja além do controle de uma Parte e que afete o desenvolvimento de quaisquer de suas obrigações sob o Contrato, incluindo desastres naturais, incêndio, enchente ou outras catástrofes, atos do governo ou de inimigo público, emergências nacionais, insurreições, tumultos, guerra ou atos de guerra, greves de órgãos públicos, disputas industriais, atos ou omissões da outra Parte.

d) INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS: significam o conteúdo do Contrato e todas as informações fornecidas (seja de forma escrita ou oral, direta ou indiretamente) por uma Parte para a outra Parte, sejam antes ou depois da Data de assinatura do

Contrato e marcada, ou indicada, como "Confidencial" ou similar, ou cuja Parte que recebe entenda, de forma razoável serem Informações Confidenciais devido à natureza das informações ou às circunstâncias dos serviços. As Informações Confidenciais incluem informações relacionadas ao fornecimento de informações sobre produtos e serviços, operações, clientes e prospectos, tecnologia, know-how, pesquisa e desenvolvimento, direitos sobre desenhos, segredos de mercado, oportunidades de mercado ou relações comerciais da Parte. As Informações Confidenciais incluem informações fornecidas por ou em nome de qualquer uma das Partes para a outra Parte, relacionadas a produtos ou serviços adicionais ou modificados da CONTRATADA ou outro desempenho que poderia ser fornecido sob este Contrato (incluindo pedidos de propostas, pedidos para cotações e pedidos de informações e quaisquer respostas que contemplem o fornecimento dos produtos ou serviços CONTRATADA).

e) TECNOLOGIA: significa qualquer software ou hardware de propriedade da CONTRATADA e qualquer outra tecnologia de propriedade da CONTRATADA utilizada no fornecimento de Serviços, incluindo ferramentas de software, designs de hardware, algoritmos, design de interface de usuário, arquitetura, bibliotecas, objetos e documentação em qualquer formato, rede ou designs de soluções, know-how, segredos comerciais e quaisquer direitos sobre propriedade intelectual no mundo, incluindo derivativas, melhorias, aperfeiçoamentos ou extensões pertinentes, concebidas, reduzidas à prática ou desenvolvidas pela CONTRATADA.

f) SOFTWARE/PLATAFORMA: Sistema em nuvem capaz de gerenciar a distribuição da comunicação por voz entre

ramais de uma mesma conta, originar e receber ligações de forma automática, filtrar ligações improdutivas, gerar métricas de monitoramento em tempo real e relatórios, totalmente baseado em protocolos IP.

g) USUÁRIO: cliente que realiza a contratação dos serviços da CONTRATADA para realizar a gestão de ligações em sua empresa, assim como cadastrar novos Agentes.

h) AGENTE: integrantes do time que são convidados a utilizar a Plataforma, e recebem seu login e senha via e-mail, para realizar ligações e gerar qualificações através da Plataforma.

i) SOFTPHONE: programa de software que não possui relação direta com a CONTRATADA para fazer chamadas telefônicas pela Internet usando um computador de uso geral em vez de hardware dedicado.

j) SIP: O Protocolo de Iniciação de Sessão (Session Initiation Protocol - SIP) é um protocolo de código aberto de aplicação, que utiliza o modelo "requisição-resposta", similar ao HTTP, para iniciar sessões de comunicação interativa entre utilizadores. SIP é um protocolo de sinal que serve para estabelecer chamadas e conferências através de redes via Protocolo IP. O estabelecimento, mudança ou término da sessão é independente do tipo de mídia ou aplicação que será usada na chamada; uma chamada pode utilizar diferentes tipos de dados, incluindo áudio e vídeo. É o protocolo mais usual aplicado em soluções de voz.

k) SOFTSWITCH: É um equipamento de rede de voz que proveem serviços como: billing, geração de informações estatísticas de chamadas e tentativas de chamadas, controle e roteamento de chamadas, controle de admissão de chamadas, registro de usuários, controle de sinalização e serviços suplementares (Cx Postal, Siga-me, etc).

l) SBC: É um elemento para aumentar a segurança, evitar fraudes e facilitar o melhor interfuncionamento entre dispositivos, serviços e topologias VoIP ou outras sessões de mídia, como videoconferência, mensagens instantâneas ou compartilhamento de arquivos.

m) SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, que apenas agrega a um serviço de telecomunicações preexistentes novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT).

1.2. Os termos definidos neste Contrato incluem o plural e o singular. As palavras "inclui" e "inclusive" não serão interpretadas como termos de limitação. Ou só da palavra "ou" significa e/ou. As palavras "dia", "mês" e "ano" significam, respectivamente, dia do calendário, mês do calendário e ano do calendário, a não ser que seja expresso de outra maneira. Os títulos ou títulos de cláusulas utilizados aqui são incluídos somente por conveniência e não podem ser utilizados para interpretar este Contrato.

1.3. A utilização de programa elaborado e de propriedade intelectual da CONTRATADA, são caracterizadas como um Serviço de Valor Adicionado (SVA), que não se confunde com quaisquer modalidades dos serviços de telecomunicações, sendo que apenas agrega a um serviço de telecomunicação preexistente.

1.4. A CONTRATADA não prestará o Serviço Móvel Pessoal (SMP), Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) ou Serviço de Comunicação Multimidia (SCM), não há em que se falar de responsabilidade da mesma por eventuais falhas na recepção das mensagens por fato alheio a sua vontade ou por culpa exclusiva da empresa responsável pelo Serviço de Telefonia Móvel ou Fixa contratado pelo ASSINANTE.

1.4.1. A CONTRATADA poderá indicar os serviços de telefonia e/ou internet de operadoras que representa, os quais serão prestados e serão de estrita responsabilidade destas.

Resolvem as partes, em comum acordo, celebrar o presente "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE VOZ", o que fazem de acordo com as seguintes condições:

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS FORMAS DE ADESÃO

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

2.1.1. Assinatura do presente instrumento de forma impressa ou online, através de certificado digital e aplicativos de assinaturas eletrônicas;

2.1.2. Preenchimento, aceite "on line" e confirmação via e-mail;

2.1.3. 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.

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

CLÁUSULA TERCEIRA - DO OBJETO

3.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela CONTRATADA em favor do ASSINANTE, dos serviços de gerenciamento e manutenção de redes, locação e manutenção de equipamentos, bem como, a cessão de uso de software para solução de telefonia, capaz de gerar a inteligência necessária para gestão e automatização de chamadas de voz, incluindo relatórios de estatísticas de chamadas e tentativas de chamadas, controle, roteamento e admissão de chamadas, registro de usuários, detecção de chamadas improdutivas, qualificação das chamadas, armazenamento de áudio em nuvem, lista de bloqueio e programação de chamadas, higienização de mailing e integração de CRM, de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento.

CLÁUSULA QUARTA - DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Para iniciar a prestação do serviço, o ASSINANTE concorda em autorizar a equipe técnica da CONTRATADA a

realizar acesso remoto para a implantação do serviço.

4.1.1. Essas informações possibilitam que seja corretamente configurada toda a infraestrutura de rede e softwares de gerenciamento que suportará os serviços da CONTRATADA.

4.2. Após a configuração dos equipamentos e softwares será enviado um e-mail do remetente: xxx ou xxx e copiados todos os responsáveis do ASSINANTE, confirmando a disponibilização da rede para início dos serviços em caráter de teste.

CLÁUSULA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O Serviço oferecido pela CONTRATADA ao mercado empresarial e residencial é executado mediante interligação das redes, utilizando meios de transmissão de tecnologia digital visando otimizar, automatizar e gerenciar serviços de voz.

5.2. O Software é um programa que depende dos recursos de memória, processamento, espaço em disco e áudio do computador em que vier a ser instalado e/ou utilizado.

5.3. A CONTRATADA não se responsabiliza pela falta de estrutura/compatibilidade dos computadores e aparelhos dos clientes no tocante ao funcionamento do programa.

5.4. O Usuário terá o acesso ao Software através da internet, e a quantidade de usuários será disponibilizada nos termos em que contratados. A CONTRATADA não se responsabiliza pela disponibilidade, qualidade da rede ou acesso à internet que deverá ser contratada e mantida pelo Usuário de forma independente.

5.5. Para o correto funcionamento do Software, o Usuário deverá:

a) Informar a Contratada sobre qualquer alteração dos dados cadastrais, sob pena de não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e/ou notificações enviados para os endereços inicialmente informados.

b) Disponibilizar conexão com a internet capaz de suportar a quantidade de chamadas simultâneas pretendida, calculada à base de 80 Kbps de conexão com a internet (tanto como velocidade de upload como de download) para cada chamada simultânea.

c) Utilizar computador, com configuração mínima exigível consistente de processador de 1GHz ou superior com 1GB RAM, 150MB de espaço disponível, placa de som e sistema operacional Windows, OS X e Linux.

d) Zelar pela correta utilização da senha de administrador que possibilita o acesso ao painel de controle para gerenciamento e administração do serviço, bem como não compartilhar com terceiros, sendo de sua responsabilidade eventual uso indevido.

5.6. O ASSINANTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização dos Serviços, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.

CLÁUSULA SEXTA - DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

6.1. Os valores, tarifas, mensalidades, taxas de implantação, licenças, condições de faturamento e demais cobranças aplicáveis aos serviços objeto

deste instrumento serão aqueles estabelecidos neste **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE VOZ** ou no **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO**, ao qual o presente Contrato está vinculado, devendo ser observadas as condições comerciais, valores e demais disposições nele previstas.

6.2. Em caso de contratação de novas pessoas ou Agentes pelo Usuário, através dos canais de atendimento da CONTRATADA, os acessos serão ativados no prazo de até 02 (dois) dias úteis após a comprovação do pagamento, e o valor correspondente será incorporado ao preço base da mensalidade descrita acima.

6.2.1. Caso a contratação de novos usuários ocorra após o pagamento da mensalidade, as respectivas licenças serão cobradas de forma "pro rata", referente aos dias de utilização naquele mês, juntamente com a fatura do mês seguinte à inclusão.

6.2.2. Caso o Usuário queira reduzir a quantidade de usuários contratados, deverá solicitar a exclusão através do canal de suporte da CONTRATADA. A redução dos valores somente ocorrerá no próximo mês de vigência.

6.3. A emissão da Nota Fiscal será realizada após a confirmação do pagamento e enviada para o e-mail fornecido pelo ASSINANTE.

6.4. Caso o Usuário não receba o boleto bancário para pagamento em até 03 (três) dias antes do vencimento, deverá entrar em contato com a CONTRATADA através do e-mail fornecido pelo ASSINANTE. ou Mensagem de notificação via Whatsapp, para a emissão da 2ª via, sob pena de suspensão do acesso às licenças contratadas, nos termos do parágrafo sobre rescisão.

6.5. O inadimplemento de qualquer parcela autorizará a CONTRATADA, independentemente de notificação, a bloquear momentaneamente a utilização dos serviços e o acesso dos demais Agentes, além do atendimento de chamados de suporte, até que ocorra o devido pagamento.

6.5.1. Caso haja a regularização do pagamento, o acesso ao sistema será restabelecido no prazo de até 02 (dois) dias úteis. O adimplemento parcial da parcela não eximirá o Usuário de eventual bloqueio provisório, nos termos acima.

6.5.2. As parcelas em atraso serão acrescidas de multa de 2% (dois por cento), além de juros mensais compostos de 1% (um por cento) e correção monetária pelo IPCA.

6.5.3. Em caso de inadimplência superior a 30 (trinta) dias consecutivos do vencimento da parcela, o bloqueio se tornará definitivo, com o consequente cancelamento da licença do Software, bem como, a rescisão da relação, sem necessidade de aviso prévio.

6. 6.6. O serviço contratado é disponibilizado em modalidade ilimitada, não estando sujeito a franquia de dados, limite de consumo ou cobrança baseada no volume de tráfego utilizado. Dessa forma, não haverá medição de tráfego para fins de faturamento, sendo o valor da fatura determinado conforme as condições e valores estabelecidos no plano contratado. A CONTRATADA realizará o reajuste dos valores por ela cobrados, a cada ciclo anual de vigência do Contrato, com aplicação da variação positiva do IGPM.

6.7. Qualquer alteração nos tributos incidentes sobre os serviços ora prestados, permitirá a modificação dos valores cobrados, com aviso prévio de trinta dias, para o atendimento da legislação.

6.8. Como a utilização dos serviços se dá por demanda da utilização da rede e do software no bilhete gerado no tarifador, as discrepâncias serão analisadas assim que recebidas, e havendo cobrança indevida, a mesma será ressarcida ao ASSINANTE, em caso de haver sido realizado o pagamento, ou abatido da fatura no caso da mesma, por qualquer razão, não tiver sido quitada.

6.8.1. Caso o ASSINANTE queira contestar qualquer cobrança, deverá fazê-la em até 5 (cinco) dias após o vencimento fatura, por meio das centrais de atendimento ao ASSINANTE disponibilizado pela CONTRATADA.

6.8.2. Poderá haver correção do valor do(s) serviço(s) por parte da CONTRATADA a cada 12 (doze) meses. Este valor será definido pela CONTRATADA, tendo como base a variação do Índice Geral de Preço de Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IPCA) naquele período, ou por outro índice que venha a substituí-lo.

6.9. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados neste instrumento e na Tabela de Tarifação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

6.10. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE 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.

6.11. As condições de cobrança, faturamento, formas de pagamento, vencimentos e demais disposições financeiras aplicáveis aos serviços contratados estão estabelecidas no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO, ao qual o presente instrumento está vinculado, devendo ser observadas integralmente as condições nele previstas.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

7.1. Sem prejuízos dos direitos decorrentes deste instrumento, o ASSINANTE terá direito:

a) A utilizar os serviços contratados, na forma prevista por este instrumento, já que o mesmo faz Lei entre as partes.

b) A inviolabilidade e sigilo de suas comunicações, inclusive correspondência de cobrança, salvo as exceções legais.

c) Esclarecimentos acerca dos serviços, e dos valores cobrados.

d) Rescisão do presente instrumento, com prévio aviso de 30 (trinta) dias à CONTRATADA.

7.2. Sem prejuízos de outros deveres decorrentes deste instrumento, o ASSINANTE tem o dever de:

i) Respeitar e cumprir as cláusulas e condições deste instrumento, já que, o mesmo, faz Lei entre as partes.

ii) Manter sempre atualizado o seu telefone de contato e seus endereços de correspondência e instalação.

iii) Manter sob sigilo absoluto os termos e condições desse contrato, cuja divulgação só poderá ocorrer nos casos admitidos em Lei ou para fins de utilização judiciais.

iv) Efetuar o pagamento mensal em razão dos serviços decorrentes deste contrato, nas datas, valores e vencimentos acordados.

v) Utilizar adequadamente os serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;

vi) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço;

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

viii) Utilizar os Serviços objeto deste Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe permitindo sublocar ou ceder a terceiros, a qualquer título, os próprios meios ou os Serviços objeto deste Contrato.

ix) Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

x) É expressamente vedada ao ASSINANTE a realização de qualquer cópia e esta se compromete expressamente a não alienar, ceder, locar, emprestar a terceiros, a título oneroso ou gratuito, a documentação e especificação técnica que compõe a cessão de uso, sob pena das leis civis, penais e legislação específica de proteção ao direito autoral de software, na lei 9.609/98, além dos dispositivos contidos na Cláusula 3ª do presente Contrato.

7.3. A ASSINANTE declara e garante, para os devidos fins, que a CONTRATADA está livre para administrar seu negócio sob seu próprio nome, sem restrições ou qualquer caráter de exclusividade com a ASSINANTE, fornecendo a qualquer terceiro a realização de serviços similares ora contratados, sem nenhuma obrigação de informar ao ASSINANTE da realização destes contratos.

7.4. Sem prejuízo das demais obrigações assumidas no presente Contrato, a ASSINANTE obriga-se a:

(I) Conservar com a máxima cautela e sigilo a senha de acesso aos sistemas, mantendo segredo sobre esta enquanto durar o presente Contrato. Em caso de desaparecimento, perda, furto, ou qualquer outra forma de apropriação da senha e do login por parte de terceiros não autorizados, compromete-se a ASSINANTE a comunicar imediatamente à CONTRATADA.

(II) manter atualizadas as informações e documentos necessários para a prestação dos serviços pela CONTRATADA.

(III) disponibilizar profissionais com qualificação técnica adequada a operar o sistema e o software necessários para o cumprimento do objeto deste Contrato.

7.5. A ASSINANTE se responsabiliza incondicionalmente, eximindo desde já a CONTRATADA de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária em eventuais reivindicações, obrigando-se a arcar com todas as despesas e/ou penalidades de qualquer natureza que eventualmente sejam impostas à CONTRATADA, incluindo perdas e danos e honorários advocatícios, devido ao uso inadequado e ilegal dos serviços.

7.6. A ASSINANTE compromete-se, principalmente, a empenhar todos os esforços necessários para substituir a CONTRATADA no polo passivo de eventuais demandas judiciais ajuizadas contra esta e que sejam decorrentes da inobservância das cláusulas e condições expressas no presente Contrato, não sendo devido para isso qualquer reembolso ou ressarcimento àquela.

7.7. A ASSINANTE não utilizará os Serviços para criar, transmitir, distribuir, disseminar, publicar ou armazenar: (i) qualquer material que esteja violando qualquer lei aplicável, regra ou regulamentação, tais como o Código de Defesa do Consumidor e/ou Normas de Regulamentação do CONAR, inclusive qualquer lei ou regulamentação de privacidade, que seja falso ou leve a interpretações dúbias; (ii)qualquer material difamatório, discriminatório, racista, abusivo, obsceno (tais como pedofilia), indecente, falso ou acintoso, mesmo que seja relativo a partidos políticos e suas doutrinas ou a candidatura de pessoas a postos eletivos públicos; ou material que ameace ou encoraje prejuízo físico, promova o terrorismo, a destruição de propriedade ou infringimento ou desapropriação dos direitos legais de qualquer Parte, incluindo quaisquer Direitos sobre Propriedade Intelectual, de Imagem e/ou a criação e envio de Serviços de Valor Agregado não solicitadas (SPAM) ou infundados ou mesmo que contenham graves erros de digitação e/ ou ortografia; (iii) faça apologia a

drogas e ao tráfico de drogas; (iv) ofendam as leis, a moral, a ética e os bons costumes; (vi) seja de alguma forma proibido ou não recomendável a determinada faixa etária, salvos e solicitado ou autorizado previamente, por escrito, pelas Operadoras, que serão as responsáveis pela criação do canal de informação no qual a mesma deverá ser veiculada, de forma diferenciada; (vii) façam apologia ao setor pertencentes, a cigarros, bebidas alcoólicas; (viii) incentive a participação em jogos ilegais.

7.8. O descumprimento deste item sujeitará a ASSINANTE ao pagamento de todas as penalidades impostas pelas Operadoras, sem prejuízo das perdas e danos decorrentes, conforme regras determinadas pelas operadoras.

7.9. Em caso de reclamações recebidas de terceiros, usuários de Internet ou de organismos internacionais, ou de qualquer outra entidade com relação ao uso irregular do Serviço por parte do ASSINANTE, é facultado à CONTRATADA o direito de rescindir o presente Contrato sendo aplicáveis ao ASSINANTE as penalidades previstas neste instrumento e na legislação em vigor.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

8.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

a) Ceder o uso do software objeto deste Contrato, observando procedimentos éticos e utilizando tecnologia, profissionais com qualificação e know-how apropriados ao bom e fiel cumprimento de suas disposições;

b) Abster-se de utilizar-se do cadastro e das mensagens e informações enviadas pelo ASSINANTE para fim diverso do objeto deste Contrato;

c) Manter a qualidade e a regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus ASSINANTES.

d) Prestar, sempre que solicitado pelo ASSINANTE, os esclarecimentos necessários sobre o desenvolvimento dos serviços, bem como quaisquer outras informações concernentes à natureza e andamento dos serviços executados, ou em execução e agir de acordo com a legislação, regulamentos e demais normas aplicáveis à prestação dos serviços objeto deste Contrato.

e) Manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento de forma a possibilitar o suporte técnico para os serviços ora contratados, sendo que os números e endereços para atendimento serão disponibilizadas no site da CONTRATADA.

f) Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

8.2. Não serão considerados responsabilidades da CONTRATADA, qualquer atraso no cumprimento das obrigações da CONTRATADA sob o Contrato ou os consequentes danos resultantes, diretos ou indiretos, desde que devidamente comprovados, se, e extensivamente a tal atraso se deva a um Evento de Caso Fortuito ou Força Maior, tais como: ausência ou degradação de cobertura, permanente ou temporária, falha em equipamentos das operadoras de telecomunicações, falha de energia ou transmissão ou qualquer outra impossibilidade técnica, que seja de responsabilidade das operadoras de telecomunicações e de equipamentos de propriedade do ASSINANTE.

8.3. Se a CONTRATADA ficar impossibilitada de cumprir qualquer obrigação por ela assumida, nos termos do presente Contrato e dos Anexos, devido à ocorrência de um evento de caso fortuito ou de força maior, deverá ela, de imediato e por escrito, notificar a ASSINANTE, sendo que a aludida notificação deverá conter descrição pormenorizada do evento de caso fortuito ou de força maior e de seu enquadramento no Artigo 393 do Código Civil Brasileiro, indicando a duração prevista do impedimento alegado. Nesse caso, e enquanto perdurar o evento de caso fortuito ou de força maior e seus efeitos, as obrigações da CONTRATADA afetadas pelo evento serão suspensas na medida do que for comprovadamente necessário.

CLÁUSULA NONA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. O não exercício, pela CONTRATADA, de qualquer direito ou faculdade que lhe conceda o presente termo ou a Lei, bem como a eventual tolerância quanto a infrações, não importará no reconhecimento ou renúncia desses direitos ou faculdades, nem em novação, mas mera tolerância para fazê-los prevalecer em qualquer outro momento ou situação.

9.2. 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, por escrito, da ocorrência do referido evento.

9.3. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer falhas na prestação dos serviços de comunicação multimídia ou de telefonia, que venha interromper os Serviços contratados.

9.4. O ASSINANTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

9.5. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o ASSINANTE, 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.

9.6. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que, a eventual representação da oferta de serviços de internet ou telefonia, bem como, auxilio na contratação de origem verificada, portabilidades e códigos não geográficos não atribui a responsabilidade pela execução de tais serviços, os quais serão prestados por operadoras autorizadas.

9.7. Quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

9.8. A CONTRATADA somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Qualquer indenização porventura devida pela CONTRATADA limitar-se-á ao valor total dos serviços pagos pelo ASSINANTE, até a data da rescisão.

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

10.1. presente instrumento vigerá pelo prazo previsto estabelecido no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, a contar da data de assinatura do presente instrumento, sendo renovado automática e sucessivamente, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias anterior ao seu término.

10.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante Notificação à outra com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte infratora nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

10.3. Infração de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

10.4. Se qualquer das partes for submetida a procedimento de recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência;

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

10.6. Em caso de notificação por escrito à parte contrária no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término de vigência deste instrumento.

10.7. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

10.8. 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.

10.9. Mediante disposição legal ou decisão judicial que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;

10.10. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

10.11. A imediata interrupção dos serviços contratados.

10.12. A perda pelo ASSINANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

10.13. A obrigação do ASSINANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, equipamentos e demais materiais lhe fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão da obrigação de fazer em respectivas perdas e danos.

10.14. A obrigação do ASSINANTE em devolver todos os equipamentos locados ou mesmo utilizados a título de locação ou comodato, frisa-se, em perfeito estado de conservação;

10.15. A rescisão deste Contrato por culpa do ASSINANTE não o desobrigará do pagamento das penalidades previstas em Lei e neste instrumento, bem como dos valores devidos à CONTRATADA em função dos serviços objeto do presente Contrato.

10.16. 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 ASSINANTE nociva aos outros clientes ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, respondendo este, civil e penalmente pelos atos praticados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA DAS PARTES

11.1 Este contrato obriga as partes tão somente na extensão e nos termos aqui acordados. O presente contrato não

constitui qualquer espécie de associação entre as partes, sendo certo que: (i) as partes neste contrato são autônomas e independentes entre si; (ii) os empregados de uma parte não serão considerados empregados da outra parte sob qualquer pretexto, sendo certo que não há cessão de mão de obra prevista no escopo da prestação dos serviços objeto deste contrato; (iii) nenhuma disposição deste contrato deverá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo societário, trabalhista, previdenciário ou tributário entre as partes ou os funcionários das mesmas, permanecendo cada parte responsável pelo recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários de seus respectivos funcionários, bem como pelo pagamento dos tributos e contribuições, inclusive sociais, incidentes sobre suas respectivas atividades; e, (iv) inexiste e inexistirá solidariedade ativa ou passiva de qualquer natureza entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA CONFIDENCIALIDADE

12.1. Durante o período deste Contrato e após 3 anos de seu término, cada Parte irá(a) utilizaras Informações Confidenciais da outra Parte somente com base no Contrato; (b) somente fornecerá Informações Confidenciais para terceiros com o consentimento, por escrito, da outra Parte, com exceção de seus conselheiros profissionais e auditores; e
(c) evitar o uso não-autorizado ou fornecimento de Informações Confidenciais utilizando, no mínimo o mesmo grau de cuidado exercido para proteger suas próprias Informações Confidenciais, mas, em todo caso, utilizando nada mais que um grau razoável de cuidado.

12.2. Não serão consideradas como Informações Confidenciais, conforme acima definido, aquelas que: (i) sejam de prévio conhecimento das outras Partes; (ii) pertenciam ao domínio público em data anterior à data da divulgação; (iii) tornaram-se parte do domínio público sem culpa comprovada das Partes; (iv) forem, a partir da assinatura deste Contrato, obtida por qualquer das Partes de boa-fé de um terceiro que não tenha recebido tal informação de outro que sabidamente estava obrigado a manter segredo, ou (v) forem requisitadas através de ordem judicial por uma autoridade governamental competente, sendo neste caso necessário que a Parte receptora notifique com antecedência a Parte informante do pedido, além de utilizar esforços comercialmente razoáveis para limitar a extensão de tal abertura. As Partes deverão tratar e manter as Informações Confidenciais reveladas pela outra Parte com confiança e utilizar tais Informações Confidenciais somente para o propósito deste Contrato, tomando todas as precauções razoáveis para manter o segredo de tais Informações Confidenciais.

12.3. As Partes não revelarão qualquer Informação Confidencial a terceiros sem obter prévia aprovação para tal revelação pela outra Parte. Cada uma das Partes reconhece que a revelação desautorizada das Informações Confidenciais recebidas da outra Parte acarretará dano irreparável e prejuízo substancial à outra, de forma que cada uma das Partes deverá envidar seus melhores esforços e tomar todas as medidas cabíveis e necessárias, judiciais ou extrajudiciais, a fim de minimizar os riscos oriundos da revelação das Informações Confidenciais, bem como a fim de impedir que tais informações sejam reveladas.

12.4. Todas as Informações Confidenciais deverão ser devolvidas às respectivas Partes, juntamente com todas as suas cópias, no prazo de 30 (trinta) dias após o término deste Contrato, não sendo permitida a retenção de nenhuma cópia, em qualquer meio.

12.5. Não obstante ao informado acima, a CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia da confidencialidade, bem como pela ocorrência de interceptação das informações quando estas estiverem trafegando fora da sua rede de transmissão de dados, ou seja, a CONTRATADA não se responsabiliza pela confidencialidade das informações após sua entrega nas redes das Empresas de Telefonia Móvel.

12.6. A CONTRATADA se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o ASSINANTE apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

12.6.1. A CONTRATADA não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o ASSINANTE a qualquer terceiros, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo ASSINANTE ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

12.6.2. A CONTRATADA responsabilizará colaboradores por violações a este Contrato, bem como não aferirá lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo ASSINANTE dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

12.7. A CONTRATADA deverá notificar prontamente o ASSINANTE sobre a ocorrência violação de sua segurança interna, comprometimento ou vazamento de Dados Pessoais e as medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas pela CONTRATADA em resposta ao Incidente.

12.8. A CONTRATADA se compromete a eliminar todos os dados pessoais do ASSINANTE após três anos do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS COMUNICAÇÕES

13.1. Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.

13.2. Para os atos em que não são exigidas notificações, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios.

13.3. As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

14.1. O ASSINANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for.

14.2. As disposições deste Contrato, Tabela de Tarifação, e eventuais Anexos 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.

14.3. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais.

14.4. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexeqüível, 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 não existisse.

14.5. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

14.6. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

14.7. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos, realizar promoções ou efetuar reduções sazonais. Tais condições poderão ser revogadas a qualquer momento, a critério exclusivo da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

15.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, as partes desde já elegem o Foro da Comarca de Cubatão/SP, excluindo qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - SVA PROVIMENTO DE ACESSO A STREAMING

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, a empresa **UP SOLUTION TELECOM LTDA**, com sede na **AV PRES KENNEDY 8653 SALA 101, VILA MIRIM - PRAIA GRANDE/SP - CEP:11705-005**, inscrita no **CNPJ sob o Nº 50.866.699/0001-45**, que prestará o Serviço de Valor Adicionado, denominado neste contrato como **SVA**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificado no **TERMO DE ADESÃO**.

Tendo justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços SVA, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente, na forma da regulamentação vigente.

1. **DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES:**

1.1. Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE ADESÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) 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.

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

1.3. **LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA**: é a disponibilização remunerada de materiais, equipamentos e/ou estruturas utilizados pela CONTRATANTE para viabilizar a fruição dos serviços de telecomunicações prestados por empresas autorizadas pela Anatel;

1.4. **STREAMING**: é uma tecnologia que envia informações multimídia, através da transferência de dados, utilizando redes de computadores e servidores, especialmente

a Internet, e foi criada para tornar as conexões mais rápidas entre os datacenters e usuário.

1.5. **TERMO DE ADESÃO:** é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao CLIENTE o direito de fruição do serviço objeto deste contrato, obrigando as partes nos termos e condições aqui estipulados, ressalvado o direito deste ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.6. **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)** é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT).

1. **DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:**

2.1. De acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento, constitui-se objeto deste contrato a prestação, pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE, ao provimento de acesso a Streaming da empresa PLAY SERVICO DE VALOR AGREGADO LTDA 34.152.634/0001-81, sediada à Avenida Nivalda Lima Figueiredo, 698 - Anisio Amancio de Oliveira, Itabaiana - SE, 49.503-396, com a autenticação da rede e conexões por meio de player em sites, blogs, sistemas ou paginas.

2.2. A prestação dos serviços será realizada da seguinte forma: o CONTRATANTE acessará por meio de login e senha fornecidos pela CONTRATADA, os conteúdos audiovisuais constantes nos servidores da CONTRATADA ou de sua Parceira.

2.3. As características e especificações técnicas dos serviços; o endereço de instalação; os valores mensais a pagar por cada serviço; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE ADESÃO e eventuais ANEXOS, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

3. DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

3.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

3.1.1. Como PROVEDOR dos serviços de acesso a rede Streaming, realizar a prestação de suas atividades sociais dentro da legalidade, em específico no que se refere às normas aplicáveis à Prestação de Serviço de Valor Adicionado;

3.1.2. Manter a qualidade e a regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus CONTRATANTES.

3.1.1. Atender e responder às eventuais reclamações do CONTRATANTE relativas a interrupções ou falhas nos serviços contratados.

3.1.1. Manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento de forma a possibilitar o suporte técnico para os serviços ora contratados,, com o recebimento de chamados durante o horario de atendimento abaixo:

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO		
SEGUNDA A SEXTA-FEIRA **08h00 às 20h00**	SÁBADOS **09h00 às 18h00**	DOMINGOS E FERIADOS **Suporte remoto 09h00 às 17h00**
TELEFONE / WHATSAPP **(13) 3361-6081**	E-MAIL atendimento@updowntelecom.com.br	SITE www.updown.com.br

3.1.2. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

3.1.3. O cadastramento do CONTRATANTE para acesso aos serviços envolverá a inclusão de dados pessoais em diretórios eletrônicos, ao final do contrato, os dados serão diretamente e automaticamente excluídos dos diretórios.

3.1.4. A CONTRATADA se reserva no direito de suspende ou alterar as facilidades aqui pactuadas, mediante notificação prévia de no mínimo 30 dias direcionada ao CONTRATANTE.

4. DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

4.1. São obrigações do CONTRATANTE, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

4.1.1. Efetuar o pagamento mensal em razão dos serviços decorrentes deste contrato, nas datas, valores e vencimentos acordados, conforme indicado no TERMO DE ADESÃO.

4.1.2. Utilizar adequadamente os serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;

4.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA, bem como informar qualquer alteração cadastral (endereço, telefone, e-mail, etc.);

4.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço e dos equipamentos;

4.1.4.1. É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

4.1.5. Cadastrar junto ao serviço de suporte técnico da CONTRATADA as pessoas autorizadas a solicitar e receber o atendimento objeto deste Contrato;

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

4.1.7. Utilizar os Serviços objeto deste Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe permitindo sublocar ou ceder a terceiros, a qualquer titulo, os próprios meios ou os Serviços objeto deste Contrato.

4.1.8. Contratar, às suas expensas, os serviços de comunicação multimídia ou outro serviço de telecomunicação necessário a amparar os serviços objeto deste contrato, perante qualquer empresa devidamente autorizada pela ANATEL, devendo apenas se certificar da compatibilidade técnica entre os serviços de comunicação multimídia a serem contratados e o Provimento de serviços de conexão à rede Streaming.

4.1.9. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

4.1.10. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

4.1.11. Não transmitir ou armazenar qualquer informação, dados ou materiais disponíveis no sistema Streaming.

4.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do IPCA e/ou INPC, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

5. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

5.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela prestação dos serviços, o valor mensal discriminado no termo de adesão, conforme acordado na contratação e obedecendo aos limites constantes no presente Contrato.

5.2. A mensalidade terá como data de vencimento o dia discriminado no termo de adesão, sendo obrigação da CONTRATADA a entrega do boleto com ao menos 5 (cinco) dias antes do vencimento.

5.3. A CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento através título de crédito ou transferência bancária para a conta estipulada pela CONTRATADA ou por outras

formas que possam vir a ser indicadas no TERMO DE ADESÃO.

5.3.1. A CONTRATANTE autoriza a emissão de título de crédito útil à cobrança de seus créditos de acordo com o plano e serviços adicionais contratados.

5.3.2. Haverá a aceitação tácita do título de crédito, salvo manifestação em contrário em até 5 dias a contar do recebimento do título.

5.4. A prestação do serviço inicia-se a partir da data de assinatura do TERMO DE ADESÃO.

5.5. Poderá haver correção do valor do(s) serviço(s) por parte da CONTRATADA a cada 12 (doze) meses. Este valor será definido pela CONTRATADA, tendo como base a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (INPC) naquele período, ou por outro índice que venha a substituí-lo.

5.6. Em caso de alteração da periodicidade do pagamento, esta será válida para pagamentos futuros e não incluirá eventuais faturas já emitidas no momento da alteração, ainda que não recebidas pelo CONTRATANTE e/ou não vencidas.

5.6.1. O não pagamento das faturas já emitidas resultará na imediata suspensão dos serviços, mediante prévia notificação, o protesto dos títulos emitidos, bem como outras providencias cabíveis para a efetiva quitação da obrigação.

5.7. Caso o CONTRATANTE queira contestar qualquer cobrança, deverá fazê-la em até 5 dias após o vencimento fatura, por meio das centrais de atendimento ao cliente disponibilizado pela CONTRATADA.

5.7.1. Sendo constatada a procedência da reclamação, a CONTRATADA ressarcirá os valores na próxima fatura.

5.8. Caso o CONTRATANTE escolha contratar além do provimento de acesso Streaming, outros serviços ofertados pela CONTRATADA, desde já autoriza a emissão de um único boleto de cobrança e sedo possível o faturamento em um única nota fiscal.

6. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:

6.1. 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, por escrito, da ocorrência do referido evento.

6.2. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

6.3. O CONTRATANTE declara ciência de que a ocorrência de interrupção ou falhas no serviço SCM poderá afetar a fruição dos serviços de acesso a rede Streaming, sem que seja configurada a responsabilidade da CONTRATADA.

7. PENALIDADES:

7.1. O atraso no pagamento de qualquer quantia devida por força do presente contrato acarretará a incidência sobre o valor devido de multa de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (hum por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, haverá correção monetária a ser calculada pela variação do IPCA desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em Juízo.

7.2. A inadimplência poderá ensejar a suspensão dos serviços nos termos da regulamentação vigente e mediante notificação prévia.

7.3. O descumprimento de qualquer disposição contratual poderá acarretar a rescisão contratual, sem prejuízo a reparação de danos diretos e indiretos, comprovadamente ocasionados à outra parte.

8. A VIGÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL

8.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo fixado no TERMO DE ADESÃO e no TERMO DE PERMANÊNCIA quando aplicável.

8.2. A formalização da rescisão antecipada pelo CONTRATANTE deverá ser efetuada mediante notificação à CONTRATADA, justificando o motivo correspondente, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem prejuízo das penalidades acima relacionadas.

8.3. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

8.4. Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

8.4.1. Atraso no pagamento das mensalidades em período superior a 75 dias da notificação;

8.4.2. Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço;

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

8.5.1. Em caso de notificação por escrito à parte contrária no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término de vigência deste instrumento.

8.5.2. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação do poder público;

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

8.5.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

8.5.5. 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.

8.5.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias, desde que o CONTRATANTE esteja em dia com todas suas obrigações.

8.6. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

8.6.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.

8.6.2. A perda pela CONTRATANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

8.6.3. A obrigação da CONTRATANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, e demais materiais lhe fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos;

9. A CONFIDENCIALIDADE

9.1. 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.

9.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto

das partes.

9.3. 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;

10. DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS:

10.1. O CONTRATANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.

10.2. As disposições deste Contrato e de seus Anexos 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.

10.3. 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.

10.4. 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 da CONTRATANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

10.8. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CONTRATANTE.

10.8.1. Caso ocorra à hipótese descrita no item anterior, o CONTRATANTE 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 neste contrato.

10.9. O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, mediante alteração dos seus termos e respectivo registro.

10.10. O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de defesa do consumidor.

10.11. É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE prevenir-se contra ataques e invasões de rede, proteção de dados ou eventuais danos ocasionados pela utilização do serviço.

11. DO FORO

11.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de Cubatão/SP excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE VOZ

Pelo presente instrumento, a empresa **UP DOWN TELECOM LTDA,** com sede na **AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 311 - VILA NOVA - CUBATÃO/SP**, inscrita no **CNPJ sob o nº 29.033.532/0001-07**, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme **Ato de Autorização de nº 2760**, publicado no Diário Oficial da União - D.O.U. em **09 DE ABRIL DE 2018 Prestadora de Serviços em Tecnologia de Voz (VOIP)**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada ASSINATE devidamente identificado:

Sendo que a CONTRATADA e a ASSINANTE, quando referidos isoladamente, serão também denominados como "Parte", e, quando em conjunto, como "Partes".

CLÁUSULA PRIMEIRA: O **CONTRATANTE** declara neste ato DETER PLENA CAPACIDADE PARA CELEBRAR O PRESENTE, HAVER RECEBIDO, LIDO, COMPREENDIDO E CONCORDADO com os termos e condições dos contratos abaixo discriminados, os quais encontram-se registrados no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Cubatão no Estado de São Paulo**,** e disponíveis no endereço virtual eletrônico https://www.updowntelecom.com.br/documentos/CONTRATO-ANATEL.pdf.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 Para fins deste contrato, as palavras, expressões e termos adiante indicados:

a) LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA: é a disponibilização remunerada de materiais, equipamentos e/ou estruturas utilizados pelo ASSINANTE para viabilizar a fruição dos serviços de telecomunicações;

b) DIREITOS SOBRE PROPRIEDADE INTELECTUAL: significam todos os direitos sobre invenções, patentes, direitos de desenho, copyright, marcas, marcas de serviço, nomes comerciais, segredos comerciais, nomes de domínio da Internet, endereços de e-mail, know-how, nomes de domínio, modelos utilitários, direitos sobre base de dados, direitos sobre informações proprietárias e, em cada um desses casos, seja registrado (incluindo solicitação de registro) ou não, e quaisquer outros direitos sobre propriedade intelectual, quando e onde aplicáveis.

c) EVENTO DE FORÇA MAIOR: significa qualquer evento ou circunstância que esteja além do controle de uma Parte e

que afete o desenvolvimento de quaisquer de suas obrigações sob o Contrato, incluindo desastres naturais, incêndio, enchente ou outras catástrofes, atos do governo ou de inimigo público, emergências nacionais, insurreições, tumultos, guerra ou atos de guerra, greves de órgãos públicos, disputas industriais, atos ou omissões da outra Parte.

d) INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS: significam o conteúdo do Contrato e todas as informações fornecidas (seja de forma escrita ou oral, direta ou indiretamente) por uma Parte para a outra Parte, sejam antes ou depois da Data de assinatura do Contrato e marcada, ou indicada, como "Confidencial" ou similar, ou cuja Parte que recebe entenda, de forma razoável serem Informações Confidenciais devido à natureza das informações ou às circunstâncias dos serviços. As Informações Confidenciais incluem informações relacionadas ao fornecimento de informações sobre produtos e serviços, operações, clientes e prospectos, tecnologia, know-how, pesquisa e desenvolvimento, direitos sobre desenhos, segredos de mercado, oportunidades de mercado ou relações comerciais da Parte. As Informações Confidenciais incluem informações fornecidas por ou em nome de qualquer uma das Partes para a outra Parte, relacionadas a produtos ou serviços adicionais ou modificados da CONTRATADA ou outro desempenho que poderia ser fornecido sob este Contrato (incluindo pedidos de propostas, pedidos para cotações e pedidos de informações e quaisquer respostas que contemplem o fornecimento dos produtos ou serviços CONTRATADA).

e) TECNOLOGIA: significa qualquer software ou hardware de propriedade da CONTRATADA e qualquer outra tecnologia de propriedade da CONTRATADA utilizada no fornecimento de Serviços, incluindo ferramentas de software, designs de hardware, algoritmos, design de interface de usuário, arquitetura, bibliotecas, objetos e documentação em qualquer formato, rede ou designs de soluções, know-how, segredos comerciais e quaisquer direitos sobre propriedade intelectual no mundo, incluindo derivativas, melhorias, aperfeiçoamentos ou extensões pertinentes, concebidas, reduzidas à prática ou desenvolvidas pela CONTRATADA.

f) SOFTWARE/PLATAFORMA: Sistema em nuvem capaz de gerenciar a distribuição da comunicação por voz entre ramais de uma mesma conta, originar e receber ligações de forma automática, filtrar ligações improdutivas, gerar métricas de monitoramento em tempo real e relatórios, totalmente baseado em protocolos IP.

g) USUÁRIO: cliente que realiza a contratação dos serviços da CONTRATADA para realizar a gestão de ligações em sua empresa, assim como cadastrar novos Agentes.

h) AGENTE: integrantes do time que são convidados a utilizar a Plataforma, e recebem seu login e senha via e-mail, para realizar ligações e gerar qualificações através da Plataforma.

i) SOFTPHONE: programa de software que não possui relação direta

com a CONTRATADA para fazer chamadas telefônicas pela Internet usando um computador de uso geral em vez de hardware dedicado.

j) SIP: O Protocolo de Iniciação de Sessão (Session Initiation Protocol - SIP) é um protocolo de código aberto de aplicação, que utiliza o modelo "requisição-resposta", similar ao HTTP, para iniciar sessões de comunicação interativa entre utilizadores. SIP é um protocolo de sinal que serve para estabelecer chamadas e conferências através de redes via Protocolo IP. O estabelecimento, mudança ou término da sessão é independente do tipo de mídia ou aplicação que será usada na chamada; uma chamada pode utilizar diferentes tipos de dados, incluindo áudio e vídeo. É o protocolo mais usual aplicado em soluções de voz.

k) SOFTSWITCH: É um equipamento de rede de voz que proveem serviços como: billing, geração de informações estatísticas de chamadas e tentativas de chamadas, controle e roteamento de chamadas, controle de admissão de chamadas, registro de usuários, controle de sinalização e serviços suplementares (Cx Postal, Siga-me, etc).

l) SBC: É um elemento para aumentar a segurança, evitar fraudes e facilitar o melhor interfuncionamento entre dispositivos, serviços e topologias VoIP ou outras sessões de mídia, como videoconferência, mensagens instantâneas ou compartilhamento de arquivos.

m) SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, que apenas agrega a um serviço de telecomunicações preexistentes novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT).

1.2. Os termos definidos neste Contrato incluem o plural e o singular. As palavras "inclui" e "inclusive" não serão interpretadas como termos de limitação. Ou só da palavra "ou" significa e/ou. As palavras "dia", "mês" e "ano" significam, respectivamente, dia do calendário, mês do calendário e ano do calendário, a não ser que seja expresso de outra maneira. Os títulos ou títulos de cláusulas utilizados aqui são incluídos somente por conveniência e não podem ser utilizados para interpretar este Contrato.

1.3. A utilização de programa elaborado e de propriedade intelectual da CONTRATADA, são caracterizadas como um Serviço de Valor Adicionado (SVA), que não se confunde com quaisquer modalidades dos serviços de telecomunicações, sendo que apenas agrega a um serviço de telecomunicação preexistente.

1.4. A CONTRATADA não prestará o Serviço Móvel Pessoal (SMP), Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) ou Serviço de Comunicação Multimidia (SCM), não há em que se falar de responsabilidade da mesma por eventuais falhas na recepção das mensagens por fato alheio a sua vontade ou por culpa exclusiva da empresa responsável pelo Serviço de Telefonia Móvel ou Fixa contratado pelo ASSINANTE.

1.4.1. A CONTRATADA poderá indicar os serviços de telefonia e/ou internet de operadoras que representa, os quais serão prestados e serão de estrita responsabilidade destas.

Resolvem as partes, em comum acordo, celebrar o presente "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE VOZ", o que fazem de acordo com as seguintes condições:

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS FORMAS DE ADESÃO

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

2.1.1. Assinatura do presente instrumento de forma impressa ou online, através de certificado digital e aplicativos de assinaturas eletrônicas;

2.1.2. Preenchimento, aceite "on line" e confirmação via e-mail;

2.1.3. 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.

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

CLÁUSULA TERCEIRA - DO OBJETO

3.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela CONTRATADA em favor do ASSINANTE, dos serviços de gerenciamento e manutenção de redes, locação e manutenção de equipamentos, bem como, a cessão de uso de software para solução de telefonia, capaz de gerar a inteligência necessária para gestão e automatização de chamadas de voz, incluindo relatórios de estatísticas de chamadas e tentativas de chamadas, controle, roteamento e admissão de chamadas, registro de usuários, detecção de chamadas improdutivas, qualificação das chamadas, armazenamento de áudio em nuvem, lista de bloqueio e programação de chamadas, higienização de mailing e integração de CRM, de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento.

CLÁUSULA QUARTA - DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Para iniciar a prestação do serviço, o ASSINANTE concorda em autorizar a equipe técnica da CONTRATADA a realizar acesso remoto para a implantação do serviço.

4.1.1. Essas informações possibilitam que seja corretamente configurada toda a infraestrutura de rede e softwares de gerenciamento que suportará os serviços da CONTRATADA.

4.2. Após a configuração dos equipamentos e softwares será enviado um e-mail do remetente: xxx ou xxx e copiados todos os responsáveis do ASSINANTE, confirmando a disponibilização da rede para início dos serviços em caráter de teste.

CLÁUSULA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O Serviço oferecido pela CONTRATADA ao mercado empresarial e residencial é executado mediante interligação das redes, utilizando meios de transmissão de tecnologia digital visando otimizar, automatizar e gerenciar serviços de voz.

5.2. O Software é um programa que depende dos recursos de memória, processamento, espaço em disco e áudio do computador em que vier a ser instalado e/ou utilizado.

5.3. A CONTRATADA não se responsabiliza pela falta de estrutura/compatibilidade dos computadores e aparelhos dos clientes no tocante ao funcionamento do programa.

5.4. O Usuário terá o acesso ao Software através da internet, e a quantidade de usuários será disponibilizada nos termos em que contratados. A CONTRATADA não se responsabiliza pela disponibilidade, qualidade da rede ou acesso à internet que deverá ser contratada e mantida pelo Usuário de forma independente.

5.5. Para o correto funcionamento do Software, o Usuário deverá:

a) Informar a Contratada sobre qualquer alteração dos dados cadastrais, sob pena de não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e/ou notificações enviados para os endereços inicialmente informados.

b) Disponibilizar conexão com a internet capaz de suportar a quantidade de chamadas simultâneas pretendida, calculada à base de 80 Kbps de conexão com a internet (tanto como velocidade de upload como de download) para cada chamada simultânea.

c) Utilizar computador, com configuração mínima exigível consistente de processador de 1GHz ou superior com 1GB RAM, 150MB de espaço disponível, placa de som e sistema operacional Windows, OS X e Linux.

d) Zelar pela correta utilização da senha de administrador que possibilita o acesso ao painel de controle para gerenciamento e administração do serviço, bem como não compartilhar com terceiros, sendo de sua responsabilidade eventual uso indevido.

5.6. O ASSINANTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização dos Serviços, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.

CLÁUSULA SEXTA - DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

6.1. Os valores, tarifas, mensalidades, taxas de implantação, licenças, condições de faturamento e demais cobranças aplicáveis aos serviços objeto deste instrumento serão aqueles estabelecidos neste **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE VOZ** ou no **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO**, ao qual o presente Contrato está vinculado, devendo ser observadas as condições comerciais, valores e demais disposições nele previstas.

6.2. Em caso de contratação de novas pessoas ou Agentes pelo Usuário, através dos canais de atendimento da CONTRATADA, os acessos serão ativados no prazo de até 02 (dois) dias úteis após a comprovação do pagamento, e o valor correspondente será incorporado ao preço base da mensalidade descrita acima.

6.2.1. Caso a contratação de novos usuários ocorra após o pagamento da mensalidade, as respectivas licenças serão cobradas de forma "pro rata", referente aos dias de utilização naquele mês, juntamente com a fatura do mês seguinte à inclusão.

6.2.2. Caso o Usuário queira reduzir a quantidade de usuários contratados, deverá solicitar a exclusão através do canal de suporte da CONTRATADA. A redução dos valores somente ocorrerá no próximo mês de vigência.

6.3. A emissão da Nota Fiscal será realizada após a confirmação do pagamento e enviada para o e-mail fornecido pelo ASSINANTE.

6.4. Caso o Usuário não receba o boleto bancário para pagamento em até 03 (três) dias antes do vencimento, deverá entrar em contato com a CONTRATADA através do e-mail fornecido pelo ASSINANTE. ou Mensagem de notificação via Whatsapp, para a emissão da 2ª via, sob pena de suspensão do acesso às licenças contratadas, nos termos do parágrafo sobre rescisão.

6.5. O inadimplemento de qualquer parcela autorizará a CONTRATADA, independentemente de notificação, a bloquear momentaneamente a utilização dos serviços e o acesso dos demais Agentes, além do atendimento de chamados de suporte, até que ocorra o devido pagamento.

6.5.1. Caso haja a regularização do pagamento, o acesso ao sistema será restabelecido no prazo de até 02 (dois) dias úteis. O adimplemento parcial da parcela não eximirá o Usuário de eventual bloqueio provisório, nos termos acima.

6.5.2. As parcelas em atraso serão acrescidas de multa de 2% (dois por cento), além de juros mensais compostos de 1% (um por cento) e correção monetária pelo

IPCA.

6.5.3. Em caso de inadimplência superior a 30 (trinta) dias consecutivos do vencimento da parcela, o bloqueio se tornará definitivo, com o consequente cancelamento da licença do Software, bem como, a rescisão da relação, sem necessidade de aviso prévio.

6.6. 6.6. O serviço contratado é disponibilizado em modalidade ilimitada, não estando sujeito a franquia de dados, limite de consumo ou cobrança baseada no volume de tráfego utilizado. Dessa forma, não haverá medição de tráfego para fins de faturamento, sendo o valor da fatura determinado conforme as condições e valores estabelecidos no plano contratado. A CONTRATADA realizará o reajuste dos valores por ela cobrados, a cada ciclo anual de vigência do Contrato, com aplicação da variação positiva do IGPM.

6.7. Qualquer alteração nos tributos incidentes sobre os serviços ora prestados, permitirá a modificação dos valores cobrados, com aviso prévio de trinta dias, para o atendimento da legislação.

6.8. Como a utilização dos serviços se dá por demanda da utilização da rede e do software no bilhete gerado no tarifador, as discrepâncias serão analisadas assim que recebidas, e havendo cobrança indevida, a mesma será ressarcida ao ASSINANTE, em caso de haver sido realizado o pagamento, ou abatido da fatura no caso da mesma, por qualquer razão, não tiver sido quitada.

6.8.1. Caso o ASSINANTE queira contestar qualquer cobrança, deverá fazê-la em até 5 (cinco) dias após o vencimento fatura, por meio das centrais de atendimento ao ASSINANTE disponibilizado pela CONTRATADA.

6.8.2. Poderá haver correção do valor do(s) serviço(s) por parte da CONTRATADA a cada 12 (doze) meses. Este valor será definido pela CONTRATADA, tendo como base a variação do Índice Geral de Preço de Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IPCA) naquele período, ou por outro índice que venha a substituí-lo.

6.9. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados neste instrumento e na Tabela de Tarifação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

6.10. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE 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.

6.11. As condições de cobrança, faturamento, formas de pagamento, vencimentos e demais disposições financeiras aplicáveis aos serviços contratados estão estabelecidas no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO, ao qual o presente instrumento está vinculado, devendo ser observadas integralmente as condições nele previstas.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

7.1. Sem prejuízos dos direitos decorrentes deste instrumento, o ASSINANTE terá direito:

a) A utilizar os serviços contratados, na forma prevista por este instrumento, já que o mesmo faz Lei entre as partes.

b) A inviolabilidade e sigilo de suas comunicações, inclusive correspondência de cobrança, salvo as exceções legais.

c) Esclarecimentos acerca dos serviços, e dos valores cobrados.

d) Rescisão do presente instrumento, com prévio aviso de 30 (trinta) dias à CONTRATADA.

7.2. Sem prejuízos de outros deveres decorrentes deste instrumento, o ASSINANTE tem o dever de:

i) Respeitar e cumprir as cláusulas e condições deste instrumento, já que, o mesmo, faz Lei entre as partes.

ii) Manter sempre atualizado o seu telefone de contato e seus endereços de correspondência e instalação.

iii) Manter sob sigilo absoluto os termos e condições desse contrato, cuja divulgação só poderá ocorrer nos casos admitidos em Lei ou para fins de utilização judiciais.

iv) Efetuar o pagamento mensal em razão dos serviços decorrentes deste contrato, nas datas, valores e vencimentos acordados.

v) Utilizar adequadamente os serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;

vi) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço;

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

viii) Utilizar os Serviços objeto deste Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe permitindo sublocar ou ceder a terceiros, a qualquer título, os próprios meios ou os Serviços objeto deste Contrato.

ix) Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

x) É expressamente vedada ao ASSINANTE a realização de qualquer cópia e esta se compromete expressamente a não alienar, ceder, locar, emprestar a terceiros, a título oneroso ou gratuito, a documentação e especificação técnica que compõe a cessão de uso, sob pena das leis civis, penais e legislação específica de proteção ao direito autoral de software, na lei 9.609/98, além dos dispositivos contidos na Cláusula 3ª do presente Contrato.

7.3. A ASSINANTE declara e garante, para os devidos fins, que a CONTRATADA está livre para administrar seu negócio sob seu próprio nome, sem restrições ou qualquer caráter de exclusividade com a ASSINANTE, fornecendo a qualquer terceiro a realização de serviços similares ora contratados, sem nenhuma obrigação de informar ao ASSINANTE da realização destes contratos.

7.4. Sem prejuízo das demais obrigações assumidas no presente Contrato, a ASSINANTE obriga-se a:

(I) Conservar com a máxima cautela e sigilo a senha de acesso aos sistemas, mantendo segredo sobre esta enquanto durar o presente Contrato. Em caso de desaparecimento, perda, furto, ou qualquer outra forma de apropriação da senha e do login por parte de terceiros não autorizados, compromete-se a ASSINANTE a comunicar imediatamente à CONTRATADA.

(II) manter atualizadas as informações e documentos necessários para a prestação dos serviços pela CONTRATADA.

(III) disponibilizar profissionais com qualificação técnica adequada a operar o sistema e o software necessários para o cumprimento do objeto deste Contrato.

7.5. A ASSINANTE se responsabiliza incondicionalmente, eximindo desde já a CONTRATADA de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária em eventuais reivindicações, obrigando-se a arcar com todas as despesas e/ou penalidades de qualquer natureza que eventualmente sejam impostas à CONTRATADA, incluindo perdas e danos e honorários advocatícios, devido ao uso inadequado e ilegal dos serviços.

7.6. A ASSINANTE compromete-se, principalmente, a empenhar todos os esforços necessários para substituir a CONTRATADA no polo passivo de eventuais demandas judiciais ajuizadas contra esta e que sejam decorrentes da inobservância das cláusulas e condições expressas no presente Contrato, não sendo devido para isso qualquer reembolso ou ressarcimento àquela.

7.7. A ASSINANTE não utilizará os Serviços para criar, transmitir, distribuir, disseminar, publicar ou armazenar: (i) qualquer material que esteja violando qualquer lei aplicável, regra ou regulamentação, tais como o Código de Defesa do Consumidor e/ou Normas de Regulamentação do CONAR, inclusive qualquer lei ou regulamentação de privacidade, que seja falso ou leve a interpretações dúbias; (ii)qualquer material difamatório, discriminatório, racista, abusivo, obsceno (tais como pedofilia), indecente, falso ou acintoso, mesmo que seja relativo a partidos políticos e suas doutrinas ou a candidatura de pessoas a postos eletivos públicos; ou material que ameace ou encoraje prejuízo físico, promova o terrorismo, a destruição de propriedade ou infringimento ou desapropriação dos direitos legais de qualquer Parte, incluindo quaisquer Direitos sobre Propriedade Intelectual, de Imagem e/ou a criação e envio de Serviços de Valor Agregado não solicitadas (SPAM) ou infundados ou mesmo que contenham graves erros de digitação e/ ou ortografia; (iii) faça apologia a drogas e ao tráfico de drogas; (iv) ofendam as leis, a moral, a ética e os bons costumes; (vi) seja de alguma forma proibido ou não recomendável a determinada faixa etária, salvos e solicitado ou autorizado previamente, por escrito, pelas Operadoras, que serão as responsáveis pela criação do canal de informação no qual a mesma deverá ser veiculada, de forma diferenciada; (vii) façam apologia ao setor pertencentes, a cigarros, bebidas alcoólicas; (viii) incentive a participação em jogos ilegais.

7.8. O descumprimento deste item sujeitará a ASSINANTE ao pagamento de todas as penalidades impostas pelas Operadoras, sem prejuízo das perdas e danos decorrentes, conforme regras determinadas pelas operadoras.

7.9. Em caso de reclamações recebidas de terceiros, usuários de Internet ou de organismos internacionais, ou de qualquer outra entidade com relação ao uso irregular do Serviço por parte do ASSINANTE, é facultado à CONTRATADA o direito de rescindir o presente Contrato sendo aplicáveis ao ASSINANTE as penalidades previstas neste instrumento e na legislação em vigor.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

8.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

a) Ceder o uso do software objeto deste Contrato, observando procedimentos éticos e utilizando tecnologia, profissionais com qualificação e know-how apropriados ao bom e fiel cumprimento de suas disposições;

b) Abster-se de utilizar-se do cadastro e das mensagens e informações enviadas pelo ASSINANTE para fim diverso do objeto deste Contrato;

c) Manter a qualidade e a regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus ASSINANTES.

d) Prestar, sempre que solicitado pelo ASSINANTE, os esclarecimentos necessários sobre o desenvolvimento dos serviços, bem como quaisquer outras informações concernentes à natureza e andamento dos serviços executados, ou em execução e agir de acordo com a legislação, regulamentos e demais normas aplicáveis à prestação dos serviços objeto deste Contrato.

e) Manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento de forma a possibilitar o suporte técnico para

os serviços ora contratados, sendo que os números e endereços para atendimento serão disponibilizadas no site da CONTRATADA.

f) Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

8.2. Não serão considerados responsabilidades da CONTRATADA, qualquer atraso no cumprimento das obrigações da CONTRATADA sob o Contrato ou os consequentes danos resultantes, diretos ou indiretos, desde que devidamente comprovados, se, e extensivamente a tal atraso se deva a um Evento de Caso Fortuito ou Força Maior, tais como: ausência ou degradação de cobertura, permanente ou temporária, falha em equipamentos das operadoras de telecomunicações, falha de energia ou transmissão ou qualquer outra impossibilidade técnica, que seja de responsabilidade das operadoras de telecomunicações e de equipamentos de propriedade do ASSINANTE.

8.3. Se a CONTRATADA ficar impossibilitada de cumprir qualquer obrigação por ela assumida, nos termos do presente Contrato e dos Anexos, devido à ocorrência de um evento de caso fortuito ou de força maior, deverá ela, de imediato e por escrito, notificar a ASSINANTE, sendo que a aludida notificação deverá conter descrição pormenorizada do evento de caso fortuito ou de força maior e de seu enquadramento no Artigo 393 do Código Civil Brasileiro, indicando a duração prevista do impedimento alegado. Nesse caso, e enquanto perdurar o evento de caso fortuito ou de força maior e seus efeitos, as obrigações da CONTRATADA afetadas pelo evento serão suspensas na medida do que for comprovadamente necessário.

CLÁUSULA NONA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. O não exercício, pela CONTRATADA, de qualquer direito ou faculdade que lhe conceda o presente termo ou a Lei, bem como a eventual tolerância quanto a infrações, não importará no reconhecimento ou renúncia desses direitos ou faculdades, nem em novação, mas mera tolerância para fazê-los prevalecer em qualquer outro momento ou situação.

9.2. 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, por escrito, da ocorrência do referido evento.

9.3. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer falhas na prestação dos serviços de comunicação multimídia ou de telefonia, que venha interromper os Serviços contratados.

9.4. O ASSINANTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

9.5. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o ASSINANTE, 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.

9.6. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que, a eventual representação da oferta de serviços de internet ou telefonia, bem como, auxilio na contratação de origem verificada, portabilidades e códigos não geográficos não atribui a responsabilidade pela execução de tais serviços, os quais serão prestados por operadoras autorizadas.

9.7. Quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

9.8. A CONTRATADA somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Qualquer indenização porventura devida pela CONTRATADA limitar-se-á ao valor total dos serviços pagos pelo ASSINANTE, até a data da rescisão.

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

10.1. presente instrumento vigerá pelo prazo previsto estabelecido no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, a contar da data de assinatura do presente instrumento, sendo renovado automática e sucessivamente, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias anterior ao seu término.

10.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante Notificação à outra com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte infratora nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

10.3. Infração de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

10.4. Se qualquer das partes for submetida a procedimento de recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência;

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

10.6. Em caso de notificação por escrito à parte contrária no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término de vigência deste instrumento.

10.7. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

10.8. 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.

10.9. Mediante disposição legal ou decisão judicial que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;

10.10. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

10.11. A imediata interrupção dos serviços contratados.

10.12. A perda pelo ASSINANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

10.13. A obrigação do ASSINANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, equipamentos e demais materiais lhe fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão da obrigação de fazer em respectivas perdas e danos.

10.14. A obrigação do ASSINANTE em devolver todos os equipamentos locados ou mesmo utilizados a título de locação ou comodato, frisa-se, em perfeito estado de conservação;

10.15. A rescisão deste Contrato por culpa do ASSINANTE não o desobrigará do pagamento das penalidades previstas em Lei e neste instrumento, bem como dos valores devidos à CONTRATADA em função dos serviços objeto do presente Contrato.

10.16. 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 ASSINANTE nociva aos outros clientes ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, respondendo este, civil e penalmente pelos atos praticados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA DAS PARTES

11.1 Este contrato obriga as partes tão somente na extensão e nos termos aqui acordados. O presente contrato não constitui qualquer espécie de associação entre as partes, sendo certo que: (i) as partes neste contrato são autônomas e independentes entre si; (ii) os empregados de uma parte não serão considerados empregados da outra parte sob qualquer pretexto, sendo certo que não há cessão de mão de obra prevista no escopo da prestação dos serviços objeto deste contrato; (iii) nenhuma disposição deste contrato deverá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo societário, trabalhista, previdenciário ou tributário entre as partes ou os funcionários das mesmas, permanecendo cada parte responsável pelo recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários de seus respectivos funcionários, bem como pelo pagamento dos tributos e contribuições, inclusive sociais, incidentes sobre suas respectivas atividades; e, (iv) inexiste e inexistirá solidariedade ativa ou passiva de qualquer natureza entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA CONFIDENCIALIDADE

12.1. Durante o período deste Contrato e após 3 anos de seu término, cada Parte irá(a) utilizaras Informações Confidenciais da outra Parte somente com base no Contrato; (b) somente fornecerá Informações Confidenciais para terceiros com o consentimento, por escrito, da outra Parte, com exceção de seus conselheiros profissionais e auditores; e

(c) evitar o uso não-autorizado ou fornecimento de Informações Confidenciais utilizando, no mínimo o mesmo grau de cuidado exercido para proteger suas próprias Informações Confidenciais, mas, em todo caso, utilizando nada mais que um grau razoável de cuidado.

12.2. Não serão consideradas como Informações Confidenciais, conforme acima definido, aquelas que: (i) sejam de prévio conhecimento das outras Partes; (ii) pertenciam ao domínio público em data anterior à data da divulgação; (iii) tornaram-se parte do domínio público sem culpa comprovada das Partes; (iv) forem, a partir da assinatura deste Contrato, obtida por qualquer das Partes de boa-fé de um terceiro que não tenha recebido tal informação de outro que sabidamente estava obrigado a manter segredo, ou (v) forem requisitadas através de ordem judicial por uma autoridade governamental competente, sendo neste caso necessário que a Parte receptora notifique com antecedência a Parte informante do pedido, além de utilizar esforços comercialmente razoáveis para limitar a extensão de tal abertura. As Partes deverão tratar e manter as Informações Confidenciais reveladas pela outra Parte com confiança e utilizar tais Informações Confidenciais somente para o propósito deste Contrato, tomando todas as precauções razoáveis para manter o segredo de tais

Informações Confidenciais.

12.3. As Partes não revelarão qualquer Informação Confidencial a terceiros sem obter prévia aprovação para tal revelação pela outra Parte. Cada uma das Partes reconhece que a revelação desautorizada das Informações Confidenciais recebidas da outra Parte acarretará dano irreparável e prejuízo substancial à outra, de forma que cada uma das Partes deverá envidar seus melhores esforços e tomar todas as medidas cabíveis e necessárias, judiciais ou extrajudiciais, a fim de minimizar os riscos oriundos da revelação das Informações Confidenciais, bem como a fim de impedir que tais informações sejam reveladas.

12.4. Todas as Informações Confidenciais deverão ser devolvidas às respectivas Partes, juntamente com todas as suas cópias, no prazo de 30 (trinta) dias após o término deste Contrato, não sendo permitida a retenção de nenhuma cópia, em qualquer meio.

12.5. Não obstante ao informado acima, a CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia da confidencialidade, bem como pela ocorrência de interceptação das informações quando estas estiverem trafegando fora da sua rede de transmissão de dados, ou seja, a CONTRATADA não se responsabiliza pela confidencialidade das informações após sua entrega nas redes das Empresas de Telefonia Móvel.

12.6. A CONTRATADA se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o ASSINANTE apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

12.6.1. A CONTRATADA não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o ASSINANTE a qualquer

terceiros, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo ASSINANTE ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

12.6.2. A CONTRATADA responsabilizará colaboradores por violações a este Contrato, bem como não aferirá lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo ASSINANTE dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

12.7. A CONTRATADA deverá notificar prontamente o ASSINANTE sobre a ocorrência violação de sua segurança interna, comprometimento ou vazamento de Dados Pessoais e as medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas pela CONTRATADA em resposta ao Incidente.

12.8. A CONTRATADA se compromete a eliminar todos os dados pessoais do ASSINANTE após três anos do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS COMUNICAÇÕES

13.1. Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.

13.2. Para os atos em que não são exigidas notificações, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios.

13.3. As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

14.1. O ASSINANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for.

14.2. As disposições deste Contrato, Tabela de Tarifação, e eventuais Anexos 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.

14.3. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais.

14.4. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexeqüível, 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 não existisse.

14.5. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

14.6. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

14.7. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos, realizar promoções ou efetuar reduções sazonais. Tais condições poderão ser revogadas a qualquer momento, a critério exclusivo da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

15.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, as partes desde já elegem o Foro da Comarca de Cubatão/SP, excluindo qualquer outro, por mais privilegiado que seja.