

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

*PELO PRESENTE INSTRUMENTO PARTICULAR E NA MELHOR FORMA DE DIREITO, AS PARTES ADIANTE QUALIFICADAS RESOLVEM CONSTITUIR O PRESENTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, ACORDANDO QUANTO ÀS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES ADIANTE DESIGNADAS, OBRIGANDO-SE POR SI, SEUS HERDEIROS E SUCESSORES.*

### **DAS PARTES**

De um lado, **EMPRESA CATARINENSE DE TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, nome fantasia **OLÉ TELECOM**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 08.519.692/0001-90, com sede na Avenida Acioni Souza Filho, nº 925, Praia Comprida, São José/SC, CEP 88103-790, números de telefone (48) 3028 0000 e 0800 600 1228, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, nos termos do seu contrato social, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE ou CLIENTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

1.1 - Para fins deste contrato, a expressão TERMO DE CONTRATAÇÃO designa o instrumento (impresso ou eletrônico/digital) 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. O TERMO DE CONTRATAÇÃO assinado obriga o CONTRATANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados por cada parte.

1.2 - Serviços de conexão à internet, quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos "Serviços de Valor Adicionado", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.2.1 - A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) assim define o Serviço de Conexão à Internet:

*O provimento de Serviço de Conexão à Internet - SCI, que é um serviço de valor adicionado conforme definido no artigo 61 da Lei Geral das Telecomunicações - LGT, Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, independente dos meios e tecnologias utilizados, tais como acesso discado, ADSL, radiofrequência, cabo, entre outras, deverá estar associado a um serviço de telecomunicações devidamente regulamentado pela Anatel. Os serviços de*

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

*telecomunicações que dão suporte ao provimento do SCI, por sua vez, só deverão ser explorados por empresas que possuam concessão, permissão ou autorização expedida pela Anatel.*

*Ao contratar um serviço de acesso à internet, há a necessidade de se contratar não apenas o provimento de SCI, mas também um prestador de serviços de telecomunicações que lhe dê suporte. O usuário do serviço de telecomunicações tem a opção de contratar o provedor de serviço de conexão à internet da própria prestadora ou outro que seja por ela habilitado.*

*Empresas que oferecem serviço de banda larga somente podem fazê-lo mediante autorização expedida pela Anatel para explorar o serviço de telecomunicações que irá suportar a conexão, tal como o Serviço de Comunicação Multimídia.*

*Independência de concessão, permissão ou autorização a atividade de telecomunicações restrita aos limites de uma mesma edificação ou propriedade móvel ou imóvel, conforme previsto no artigo 75 da LGT, exceto quando envolver o uso de radiofrequência que nesta condição deverá obedecer ao Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita.*

1.3 - Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

2.1 - Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA, em favor do CONTRATANTE, dos Serviços de Conexão à Internet, a serem disponibilizados nas dependências do CONTRATANTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à Internet nas dependências do CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se, ainda, à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

2.2 - A prestação dos Serviços de Conexão à Internet e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, nos termos do processo nº 535000286052007 (Ato Autorizador nº 2593 de 02/05/2008, publicado no D.O.U. em 09.05.2008, e Termo de Autorização PVST/SPV nº 153/2008 ANATEL).

2.3 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013; pela Resolução n. 632/2014 da ANATEL e demais normas aplicáveis.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

2.4 - O CLIENTE possui total liberdade para contratar o Serviço de Conexão à Internet ou o Serviço de Comunicação Multimídia com outra empresa que não a CONTRATADA. Os serviços de Comunicação e de Conexão a Internet são prestados individualmente pela CONTRATADA cabendo ao CLIENTE decidir pela contratação de ambos ou de apenas 01 (um) dos serviços.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS FORMAS DE ADESÃO**

3.1 - A adesão pelo CONTRATANTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de qualquer um dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1 - Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2 - Preenchimento, aceite "on-line" e/ou confirmação por meio de assinatura eletrônica em aplicativo de assinaturas digitais ou via e-mail de TERMO DE CONTRATAÇÃO;

3.1.3 - Pagamento da primeira mensalidade ou dos serviços de instalação dos sistemas necessários à prestação do objeto deste instrumento, por meio de qualquer uma das modalidades de pagamento aceitas pela CONTRATADA;

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

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

### **CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET**

4.1 - A CONTRATADA disponibilizará a Porta IP (Internet Protocol) ao CONTRATANTE, bem como efetuará a configuração necessária à ativação da conexão à internet no equipamento disponibilizado pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.1.1 - O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, mau funcionamento de provedores e/ou rompimento de cabos, entre outros; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

4.1.2 - A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará a conexão para somente 1 (um) equipamento do CONTRATANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE deseje e a CONTRATADA concorde com o pedido, poderá a CONTRATADA instalar novos pontos de compartilhamento no local de instalação dos serviços disciplinados neste instrumento, desde que o CONTRATANTE arque com os custos da nova instalação e dos equipamentos, conforme preço a ser repassado ao CONTRATANTE quando da análise da viabilidade de seu pedido.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

4.2 - O CONTRATANTE receberá da CONTRATADA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária ao acesso à Internet, **não podendo, em hipótese alguma, ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais/econômicos, gratuitos ou onerosos.**

4.3 - O CONTRATANTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.

4.3.1. - Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do CONTRATANTE e a mesma senha privativa, salvo se o plano contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.4 - A CONTRATADA poderá oferecer planos de serviços com FRANQUIA DE CONSUMO, os quais deverão ser expostos de modo claro e objetivo no seu TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.4.1 - Após o consumo integral da FRANQUIA DE CONSUMO do plano contratado, o CONTRATANTE pagará pelo consumo excedente àquela franquia os valores relativos ao plano de serviço contratado.

4.4.1.1. - O CONTRATANTE fica ciente e desde já concorda que será cobrado do mesmo, de acordo com os valores fixados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a utilização e/ou consumo de Banda Larga de Internet (Serviço de Comunicação Multimídia) que exceder o volume contratado.

4.4.2 - O CONTRATANTE terá assegurado a continuidade da prestação dos serviços mesmo após o consumo integral da FRANQUIA DE CONSUMO do serviço contratado, com banda reduzida, de acordo com a regulamentação em vigor, a menos que, por conta própria, solicite o bloqueio e/ou a alteração da banda contratada nos limites por ele definido.

4.4.3 - O CONTRATANTE poderá ter o serviço suspenso ou a sua velocidade reduzida, de acordo com a sua vontade, desde que notifique por escrito, por e-mail ou outro modo a CONTRATADA de que esta é a sua vontade, mantendo-se o preço das mensalidades. Caso queira efetuar a mudança do plano contratado, com a alteração do preço das mensalidades, terá de firmar um novo TERMO DE CONTRATAÇÃO, sem prejuízo das penalidades aplicáveis em decorrência do cancelamento do plano anterior.

4.5 - De acordo com o consignado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, poderá a CONTRATADA disponibilizar ao CONTRATANTE os equipamentos necessários a viabilizar a recepção dos sinais de internet, a título de comodato ou locação. O CONTRATANTE se compromete a manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade deles, como se seus fossem.

4.5.1 - 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 qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do Índice Geral de Preços da Fundação Getúlio Vargas (IGP-M), ou outro índice que o substitua.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

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

4.5.3 - Os equipamentos cedidos em comodato ao CLIENTE poderão ser de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros devidamente autorizados por ela.

4.5.4 - 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, em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou ainda se eles não forem devolvidos, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA em relação a cada um dos equipamentos emprestados em comodato o valor de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) em caso de clientes residenciais, e de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) se cliente corporativo, a serem atualizados monetariamente pelo IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a título de ressarcimento pelos prejuízos causados à CONTRATADA. O não pagamento da referida penalidade dará ensejo ao encaminhamento do débito para os órgãos de proteção ao crédito, bem como permitirá à CONTRATADA tomar as demais medidas necessárias ao adimplemento do débito, judicial e/ou extrajudicialmente.

4.5.5 - Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locados deverão ser utilizados pelo CONTRATANTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CONTRATANTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

4.5.6 – O CONTRATANTE fica ciente, desde já, e concorda que o recolhimento dos equipamentos emprestados em sede de comodato ou locados pela CONTRATADA, bem como a cobrança dos valores relativos a eles poderão ser realizados por empresas terceiras, desde que devidamente autorizadas pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

5.1 - São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos nas Resoluções ANATEL:

5.1.1 - Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

5.1.2 - Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações da CONTRATANTE e respeitando a inviolabilidade e o sigilo da comunicação de seus clientes;

5.1.3 - Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos em regulamentação da ANATEL, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas em regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices mínimos previstos em regulamentação; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes, dentro do prazo máximo previsto em regulamentação; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

5.1.4 - Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a falhas dos serviços contratados.

5.1.4.1 - Centro de Atendimento: (48) 3028-0000 / 0800 600 1228.

5.1.4.2 - As solicitações da CONTRATANTE também podem ser recebidas via atendimento on-line, disponibilizado no seguinte endereço: [www.ole.net.br](http://www.ole.net.br);

5.1.4.3 - Não podendo ser sanada de pronto as solicitações efetuadas pela CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA responsável pela execução das providências solicitadas pela CONTRATANTE no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar do registro (protocolo) de reclamação efetuado pela CONTRATANTE, bem como responsável pelo envio de respostas à CONTRATANTE em relação às providências solicitadas.

5.1.4.4 - Os atendimentos pela CONTRATADA referentes às solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço deverão ocorrer em no máximo 10 (dez) dias úteis do recebimento da comunicação efetuada pelo CONTRATANTE, exceto em eventos de caso fortuito ou força maior em que sejam demandados à CONTRATADA diversos reparos em um curto período de tempo e/ou os equipamentos necessários para o reparo não estejam disponíveis no momento, devendo-se aguardar a sua entrega pelo fornecedor.

5.1.5 - Cumprir as obrigações outorgadas legalmente pelas regulamentações da ANATEL, a exemplo: (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 Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; (iii) cumprir e fazer cumprir os referidos regulamentos e as demais normas editadas pela Anatel; (iv) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; (v) 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; (vi) enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; (vii) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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; (viii) tornar disponíveis ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

de serviço contratados; (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 técnico comprovado; (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 atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; (xiv) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e (xv) manter à disposição da Anatel e do CONTRATANTE os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de 02 (dois) anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo CONTRATANTE, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

5.1.6 – Atender o CONTRATANTE de forma harmoniosa.

5.1.7 - Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições aqui pactuadas.

5.1.8 - Manter as gravações à disposição do consumidor por 6 (seis) meses, ou, se tratando de empresa de pequeno porte, por 90 (noventa) dias, tendo até 10 (dez) dias a contar da solicitação para disponibilizar as gravações na internet (Espaço Reservado ao Consumidor), por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a critério do consumidor, e sem qualquer ônus.

5.1.9 - Manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

5.1.10 - Atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento dos serviços no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, não podendo a suspensão ser menor que 30 (trinta) dias ou extrapolar o limite legal de 120 (cento e vinte) dias a cada 12 (doze) meses.

5.2 - Enviar ao Consumidor o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Consumidor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

5.3 - Para as conexões a rádio, a CONTRATADA disponibilizará o acesso pelo CONTRATANTE a um dos pontos de acesso "wireless" da rede.

5.3.1 - Os pontos de acesso "wireless" estarão sempre emitindo e recebendo sinal em ondas de rádio dentro das características, frequências e potências permitida pelas normas e resoluções emitidas pela ANATEL, sendo que a qualidade de conexão do CONTRATANTE dependerá de fatores físicos e ambientais, tais como: distância ao ponto de acesso, existência de visada limpa, nível de ruídos de ondas de rádio na mesma frequência captados pela antena do CONTRATANTE, estado de conservação das instalações (cabo, conectores, antena, etc.) do CONTRATANTE, qualidade do aterramento elétrico de seu equipamento, potência de emissão de equipamento de rádio.

5.4 - Caberá à CONTRATADA efetuar e manter ativa a conexão do CONTRATANTE à rede, bem como garantir o tráfego de dados multimídia, nas condições de banda do plano contratado.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

5.5.1 - Para as conexões realizadas a rádio, a boa qualidade da conexão está condicionada à manutenção, pelo equipamento do CONTRATANTE, dos seguintes índices mínimos de qualidade, ou superior, no sinal de rádio captado das estações de transmissão operadas pela CONTRATADA:

5.5.1.1 - Sinal: >= -75 dBi

5.5.1.2 - Relação sinal ruído (SNR): >= 20 dBi

5.5.2 - Para as conexões realizadas a via fibra óptica rede GPON, a boa qualidade da conexão está condicionada à manutenção, pelo equipamento do CONTRATANTE, dos seguintes índices mínimos de qualidade, ou superior, na sensibilidade captada pela estação de transmissão operadas pela CONTRATADA:

5.5.2.1. Sensibilidade de RX: >= -29dBm

5.6 - A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CONTRATANTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

5.7 - Caso o CONTRATANTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes (presencial ou eletrônico), podendo, ainda, ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

**5.7.1 - Em se tratando de CONTRATANTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no Contrato de Permanência.**

**5.8 - Caso seja do interesse do CONTRATANTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CONTRATANTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CONTRATANTE em caso de rescisão contratual antecipada, total ou parcial.**

**5.8.1 - O CONTRATANTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.**

**5.8.2 - Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia (SCM), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.**

**5.8.3 - Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CONTRATANTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.**

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

**5.8.4 - O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada, total ou parcial.**

**5.8.5 - Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CONTRATANTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.**

**5.8.6 - A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.**

**5.8.7 - O CONTRATANTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CONTRATANTE acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.**

**5.8.8 – A mudança de endereço do CONTRATANTE para local não atendido pela CONTRATADA acarretará a rescisão do contrato por culpa do CONTRATANTE, sendo devido pagamento da multa por quebra de fidelidade.**

5.9 - Em caso de solicitação pelo CONTRATANTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o contratante fica responsável pelo pagamento da taxa a ser acordada previamente com a CONTRATADA, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços

## **CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE**

6.1 - São deveres do CONTRATANTE, dentre outros previstos pelas Resoluções da ANATEL:

6.1.1 - Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse;

6.1.2 - Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

6.1.3 - Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição, observadas as disposições regulamentares;

6.1.4 - Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

6.1.5 - 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;

6.1.6 - Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
RS 237,80	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,00	RS 54,05	RS 0,00	RS 11,89	RS 0,00	RS 0,00	RS 303,74

6.1.7 - 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;

6.1.8 - Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

6.1.9 - Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

6.1.10 - Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à CONTRATADA um amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, sem necessidade de qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial;

6.1.10.1 - A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna;

6.1.11 - 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;

6.1.12 - Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CONTRATANTE;

6.1.13 - Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA;

6.1.14 - Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independentemente de qualquer formalização de notificação;

6.1.15 - Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede, ainda que tais ameaças possam ser adquiridas por intermédio da conexão. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção;

6.1.16 - Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento;

6.1.17 - Não se mudar para local não atendido tecnicamente pela CONTRATADA, especialmente se o plano adquirido contiver período mínimo de fidelidade (Contrato de Permanência), fato o qual ensejará a cobrança de multa por quebra de fidelidade, caso encerrado o contrato antes de finalizado o período de permanência mínimo;

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

6.1.18 - 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.

6.2 - Nos termos das resoluções da ANATEL, o CONTRATANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

6.2.1 - De acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

6.2.2 – À liberdade de escolha da Prestadora;

6.2.3 - Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

6.2.4 - À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

6.2.5 - À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

6.2.6 - Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

6.2.7 - À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo;

6.2.8 - Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;

6.2.9 - Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

6.2.10 - Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;

6.2.11 - De resposta eficiente às suas reclamações, pela prestadora, dentro do período máximo previsto em regulamentações;

6.2.12 - À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

6.2.13 - À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

6.2.14 - 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;

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

6.2.15 - A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços com a purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

6.2.16 - A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

6.2.17 - À continuidade do serviço pelo prazo contratual, desde que em dia todas as suas obrigações;

6.2.18 - Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

6.2.19 - Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até 10 (dez) dias;

6.2.20 - Caso o CONTRATANTE esteja adimplente, à suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

6.3 - O CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar em sua conexão ou acesso à internet, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

6.4 - A prestação de serviços ora contratada é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CONTRATANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja.

6.5 - Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CONTRATANTE, sob pena de sua responsabilização administrativa, cível e penal, não ensejando qualquer responsabilização da CONTRATADA, caso o qual deverá ser ressarcido pelo CONTRATANTE:

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

6.6.2 - Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;

6.6.3 - Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

6.6.4 - Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
RS 237,80	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,00	RS 54,05	RS 0,00	RS 11,89	RS 0,00	RS 0,00	RS 303,74

6.6.5 - Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

7.1 - Pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia e serviços de valor adicionado, todos objetos do presente Contrato, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

7.1.1 – O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta.

7.2 - Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

7.3 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, a CONTRATANTE será obrigada ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iii) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

7.4 - Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, sem necessidade de aquiescência do CONTRATANTE, com base na variação do Índice Geral de Preços do Mercado da Fundação Getúlio Vargas IGP-M ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

7.5 - Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou qualquer outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, além de poder cobrar os débitos em aberto por quaisquer outras formas permitidas em Lei, judicial e/ou extrajudicialmente.

7.6 - O não recebimento da cobrança pelo CONTRATANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, entrar em contato com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento no número (48) 3028-0000 ou 0800 600 1228, para receber orientações sobre como proceder com o pagamento dos valores acordados.

7.6.1 - O CONTRATANTE, para fins de realizar o pagamento dos serviços contratados, poderá extrair pelo site [www.ole.net.br](http://www.ole.net.br) a segunda via do respectivo boleto de pagamento.

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

7.8 - O CONTRATANTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. Na eventualidade da

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

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

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

7.10 – A CONTRATADA poderá suspender o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o Consumidor quanto à existência de débito vencido, do término dos créditos ou de seu prazo de validade.

7.11 – A notificação será entendida como recebida pelo CONTRATANTE se encaminhada para o número de telefone e/ou e-mail informado à CONTRATADA quando do ato da contratação dos serviços.

7.12 - Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

7.13 - O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa e juros de mora e será efetuada pela CONTRATADA no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da plena quitação dos valores devidos.

7.14 - Na hipótese de o CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA qualquer conserto ou reparo na conexão que resulte na mobilização de técnicos ao local da instalação, e constatado que não existiam falhas na conexão ou as falhas foram decorrentes de culpa do próprio CONTRATANTE, tal fato acarretará a cobrança do valor referente à visita de assistência técnica, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época.

7.15 – Em caso de instalações nas quais a utilização por metro de cabo for superior a 200m (duzentos metros) será gerada uma fatura em face do CONTRATANTE, consoante preço previamente arbitrado e informado pela CONTRATADA. Em caso de recusa do CONTRATANTE em pagar pelo referido preço, a instalação não será realizada.

### **CLÁUSULA OITAVA - DA ANATEL**

8.1 – Fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora contratada, que pode ser extraída no site [www.gov.br/anatel/pt-br](http://www.gov.br/anatel/pt-br), ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente no seguinte endereço:

8.1.1 - Endereço: Rua Saldanha Marinho, nº 205, Centro - CEP 88010-450 - Florianópolis/SC. Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

8.1.2 - Além disso, informa-se os seguintes endereços:

8.1.2.1 - Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

CEP: 70.070-940 - Brasília - DF  
Pabx: (55 61) 2312-2000  
CNPJ: 02.030.715.0001-12

8.1.2.2 - Correspondência Atendimento ao Usuário:  
Assessoria de Relações com o Usuário - ARU S  
AUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940  
Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264 14.1.3.

8.1.2.3 - Atendimento Documental – Biblioteca:  
SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

### **CLÁUSULA NONA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

9.1 - Será de responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária (computadores, instalação elétrica, obstáculos físicos e de rede, entre outros) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

9.2 - Será de responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

9.3 - Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CONTRATANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

9.4 - A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CONTRATANTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

9.5 - O CONTRATANTE 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.

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

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
RS 237,80	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,00	RS 54,05	RS 0,00	RS 11,89	RS 0,00	RS 0,00	RS 303,74

9.6.1 - A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pela CONTRATANTE quando do acesso à internet, que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros.

9.6.2 - A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade de a CONTRATANTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou quaisquer impossibilidades do gênero, não relacionadas diretamente aos serviços prestados pela CONTRATANTE.

9.7 - Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa a CONTRATANTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, comprometendo-se ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

9.8 - O CONTRATANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento.

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

9.10 - A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas nos serviços de comunicação multimídia para atividades de manutenção na rede, as quais poderão ter duração máxima acumulada de 20 (vinte) horas no mês, devendo comunicá-las ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, por e-mail ou através de seu endereço na internet - [www.ole.net.br](http://www.ole.net.br).

9.11 - A CONTRATADA atenderá às solicitações do CONTRATANTE para reparos na conexão, dentro dos prazos estabelecidos pela legislação.

9.12 - A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter a conexão e o acesso permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede, falhas em seus equipamentos e instalações, rompimento parcial ou total dos meios de rede, motivos de força maior tais como causas da natureza, catástrofes, assemelhados e outros previstos na legislação e neste contrato.

9.12.1 - A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo CONTRATANTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

9.12.2 - Os serviços ora contratados não são adequados para finalidades que deles exijam a continuidade permanente ou mesmo a garantia de taxas mínimas de paralisação ou desempenho e, dessa forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o CONTRATANTE venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial da CONEXÃO ou do ACESSO.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

9.12.3 - Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços por motivos não imputáveis ao CONTRATANTE, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade de conexão, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a 30 (trinta) minutos, em relação ao total de horas do mês, conforme o seguinte cálculo: Desconto = Valor da Mensalidade de Conexão X Horas de Interrupção/720.

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

9.14 - A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CONTRATANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

9.15 - A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CONTRATANTE, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas atmosféricas. Da mesma forma, a CONTRATADA não se responsabiliza danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes.

9.16 - O CONTRATANTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui qualquer responsabilidade: (i) da capacidade de processamento do equipamento do próprio CONTRATANTE, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas no domicílio/sede do CONTRATANTE; (iv) do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; (v) condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; (vi) da forma de conexão do CONTRATANTE à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA, mormente se via conexão física (cabo de rede) ou Wireless; (vii) dentre outros fatores.

9.16.1 - O CONTRATANTE reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do Software disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL ou outro sistema/site indicado diretamente pela CONTRATADA, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de web atualizado; (ii) instalar e ativar o Javascript em seu computador; (iii) ativar os Cookies do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros softwares, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU), devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (Wi-Fi); (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

9.16.2 - O CONTRATANTE reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do CONTRATANTE (uso da memória RAM, Firewall, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc), características internas

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (Wi-Fi) e outras conexões simultâneas.

9.16.3 - O CONTRATANTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

9.16.4. O CONTRATANTE reconhece que a taxa mínima instantânea e a taxa média mensal de velocidade a ser prestada seguirá as normas da ANATEL, as quais determinam que a taxa mínima instantânea deverá ser de 40% (quarenta por cento) da velocidade máxima contratada e a taxa média mensal de 80% (oitenta por cento) da velocidade máxima contratada.

9.17 - O CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA, enquanto for considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP) é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, bem como dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

9.18 – O CONTRATANTE reconhece que a taxa de transmissão instantânea e a taxa de transmissão média dos serviços de internet contratados perante a CONTRATADA poderão limitar-se ao mínimo previsto pela legislação, independentemente do plano contratado.

9.19 – Desde já, o CONTRATANTE declara-se ciente de que, para que seja realizada a ativação do(s) serviço(s), necessitará haver viabilidade técnica para instalação dos equipamentos no local indicado pelo CONTRATANTE, podendo tal prazo ser alterado pela CONTRATADA em função da constatação de problemas relativos à viabilidade técnica detectados pela CONTRATADA ou por terceiros, sendo certo que tal modificação de prazo para instalação dos serviços não ensejará qualquer dever de indenizar por parte da CONTRATADA. Nos casos em que se comprove que a prestação do serviço(s) demanda a implementação de condições técnicas excepcionais, seja de instalação ou de infraestrutura nas linhas dedicadas/circuitos a serem contratados(as) de terceiros, cujas condições não foram possíveis de serem constatadas até a assinatura deste instrumento, a CONTRATADA realizará um estudo de viabilidade técnica e comercial posterior ao aceite deste TERMO DE CONTRATAÇÃO e verificará a viabilidade da instalação junto ao CONTRATANTE, podendo romper com os instrumentos contratuais firmados perante o CONTRATANTE em qualquer momento, por vontade própria, sem a imposição de quaisquer ônus.

9.20 - Caracterizando-se o desequilíbrio econômico-financeiro do TERMO DE CONTRATAÇÃO tal qual inicialmente formulado, a CONTRATADA poderá realizar o repasse ao CONTRATANTE dos custos necessários à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo permitido, neste caso, que qualquer das Partes denuncie o TERMO DE CONTRATAÇÃO sem quaisquer ônus, caso não concorde com tal repasse.

### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

10.1 - O presente instrumento vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
RS 237,80	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,00	RS 54,05	RS 0,00	RS 11,89	RS 0,00	RS 0,00	RS 303,74

determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 dias anterior ao seu término.

10.1.1 - Em relação aos serviços de comunicação multimídia, caso o CONTRATANTE não tenha realizado a "opção fidelidade", poderá rescindir este contrato antecipadamente, a qualquer momento, sem qualquer ônus ou penalidade.

10.2 – Poderá o contrato, ainda, ser rescindido nos seguintes casos:

10.2.1 - Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

10.2.2 - Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta) dias;

10.2.3 - Se qualquer das partes for submetida a uma determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da empresa;

10.2.4 - Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

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

10.2.6 - Por comum acordo das partes, a qualquer momento;

10.2.7 - Em virtude de caso fortuito ou força maior;

10.2.8 - Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias;

10.3 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

10.3.1 - A imediata interrupção dos serviços contratados.

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

10.3.3 - 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;

10.3.4 - A obrigação da CONTRATANTE em devolver todos os equipamentos locados ou mesmo utilizados a título de comodato, frisa-se, em perfeito estado de conservação, e conforme descrição aposta no TERMO DE CONTRATAÇÃO que aperfeiçoa este instrumento contratual, sob pena de cobrança e ressarcimento de valores, consoante o já indicado neste instrumento contratual.

10.4 - 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

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

CONTRATANTE nociva aos outros CONTRATANTES 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 CONTRATANTE, respondendo o CONTRATANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

10.5 - Quando o pedido de cancelamento for efetuado com intervenção do atendente, será efetivado imediatamente. Quando o pedido não ocorrer com esta intervenção, seus efeitos passarão a valer após 2 (dois) dias úteis do pleito.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA CONFIDENCIALIDADE**

11.1 - 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.

11.2 - 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 expresse e conjunto das partes.

11.3 - A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

11.3.1 - Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

11.3.2 - Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

11.3.3 - Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

11.3.4 - Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS COMUNICAÇÕES**

12.1 - Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser feitas perante a Central de Atendimento da Contratada, pelo número (48) 3028-0000 ou 0800 600 1228, e/ou enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.

12.2 - 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.

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

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
RS 237,80	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,00	RS 54,05	RS 0,00	RS 11,89	RS 0,00	RS 0,00	RS 303,74

12.4 – Desde já, o CONTRATANTE declara estar ciente de que necessitará informar à CONTRATADA a eventual mudança de endereço e/ou de meios de comunicação (número de telefone e e-mail), já que a CONTRATADA poderá encaminhar notificações, faturas, bem como outros documentos ao CONTRATANTE. Se houver qualquer mudança das informações cadastrais pelo CONTRATANTE e este não informar à CONTRATADA, será considerado como válido o envio de qualquer documento ou informação aos endereços e meios de comunicação constantes no cadastro do CONTRATANTE perante a CONTRATADA.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE**

13.1 - A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do CONTRATANTE informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do CONTRATANTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

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

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

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

13.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CONTRATANTE e demais informações coletadas nos termos do item 13.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o CONTRATANTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do CONTRATANTE pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao CONTRATANTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

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

13.5. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do CONTRATANTE e demais informações coletadas pela CONTRATADA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

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

13.7. Fica assegurado ao CONTRATANTE, a qualquer momento, solicitar perante a CONTRATADA informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da CONTRATADA, ressalvado as hipóteses em que a CONTRATADA for obrigada a manter os dados do CONTRATANTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

13.8. A CONTRATADA manterá os dados pessoais do CONTRATANTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da CONTRATADA, pelo prazo de 05 (cinco) anos após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual, podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

14.1 - É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CONTRATANTE dos serviços objeto deste Contrato conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas. Os diversos serviços objeto da oferta conjunta (COMBO) poderão ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

14.1.1 - Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), independente do formato contratual, a CONTRATADA deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao CONTRATANTE.

14.2 - Na prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA

14.2.1 - Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CONTRATANTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

14.2.2 - A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao CLIENTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CLIENTE.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

14.2.3 - O PLANO DE SERVIÇO especificará o tipo de IP (Internet Protocol) disponibilizado pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, se fixo ou dinâmico. Na omissão do PLANO DE SERVIÇO, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

14.2.4 - O CONTRATANTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (Network Address Translation) e/ou CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation).

14.2.5 - O CONTRATANTE declara pleno conhecimento que a CONTRATADA poderá cobrar valor mensal adicional em função da disponibilização de IP Fixo válido, devendo o CONTRATANTE se certificar previamente junto a CONTRATADA do valor mensal adicional por cada IP Fixo válido disponibilizado.

14.3 - 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.

14.4 - 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.

14.5 - 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 exaradas pela ANATEL.

14.6 - 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.

14.7 - 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.

14.8 - 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.

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

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

14.10.1 - Caso ocorra a 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.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 237,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 54,05	R\$ 0,00	R\$ 11,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 303,74

14.11 - O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.

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

14.13 – Se houver confusão de interpretação entre cláusulas conflitantes, considerar-se-á aquela mais benéfica à CONTRATADA.

14.14 - Inexistindo previsão neste contrato acerca da solução de eventualidades porventura enfrentadas pelas partes, serão utilizadas como base de interpretação as determinações previstas pela Resolução n. 632/2014 da ANATEL ou as resoluções que vierem a substituí-la.

14.15 - Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

14.16 – Deve o CONTRATANTE zelar pela imagem e reputação da CONTRATADA, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da CONTRATADA, ou de quaisquer de seus sócios, sob pena de indenização.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO**

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

Florianópolis/SC, 16 de maio de 2024.

EMPRESA CATARINENSE DE TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA  
Assinado de forma digital por  
EMPRESA CATARINENSE DE  
TECNOLOGIA EM  
TELECOMUNICAÇÕES:08519692000190  
92000190  
Dados: 2024.05.22 13:51:27 -03'00'

EMPRESA CATARINENSE DE TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CONTRATANTE