

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

## LINK DEDICADO

---

**CONTRATADA:** Minutos Telecom Informática LTDA, CNPJ 09.112.531/0001-40, localizado em endereço na Avenida Marechal Rondon, nº 700 – Sala 310, no bairro Jardim Chapadão em Campinas, registrado com outorga Anatel Ato nº 7209 de 21/08/2014, ou Processo Cadastro de Prestadoras Dispensadas de Autorização nº 53500.005359/2014-11 (SICAP), neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada como **CONTRATADA**, e, de outro lado,

**CONTRATANTE:** Pessoa jurídica ou física devidamente qualificada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, o qual fará parte integrante do presente instrumento.

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – O presente contrato tem como OBJETO a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, onde a CONTRATADA fornecerá acesso à internet por meio de LINK DEDICADO nos termos específicos do PLANO DE ACESSO disponibilizado pela CONTRATADA e escolhido livremente pelo CONTRATANTE.

**1.1.** A prestação de serviços por meio de LINK DEDICADO é dada com a finalidade de acordar nível de desempenho técnico especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO. O acesso à Conexão Internet será instalado no endereço também descrito no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**1.2.** A disponibilização dos serviços pela CONTRATADA, compreenderá dos meios necessários para a comunicação de dados e de uma porta exclusiva de acesso a um roteador integrado a rede internet, específicos para o acesso ou a integração à rede internet (“Serviços(s)”).

**1.2.1.** O serviço de LINK DEDICADO objeto do presente contrato, na forma acordada pelas partes, apresenta a seguinte composição:

- a) **ACESSO à Internet:** É o circuito que interliga o endereço do CONTRATANTE ao Backbone da CONTRATADA e as configurações nesta rede, que permitem, posteriormente, a conexão do CONTRATANTE a internet;
- b) **PORTA:** Consiste na interligação do CONTRATANTE ao Backbone Internet. A velocidade da Porta define a Banda dedicada para o tráfego IP;
- c) O CONTRATANTE utilizará os meios colocados à sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não lhe sendo permitida alterá-la ou ceder a terceiros;
- d) O(s) IP(s) cedido(s) ao CONTRATANTE são de exclusiva propriedade da CONTRATADA, que poderá alterá-los a qualquer momento, mediante aviso prévio de 10 (dez) dias.

**1.3.** O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **CONTRATADA** está determinado no

TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para início da contagem do presente prazo, serão observadas condições climáticas locais e será feita avaliação de viabilidade técnica.

**1.4.** O CONTRATANTE declara que teve acesso prévio a todas as características do PLANO DE ACESSO escolhido, principalmente no que diz respeito das velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o CONTRATANTE utilizar-se de plano para finalidade diferente à que foi contratada.

**1.5.** O CONTRATANTE pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela CONTRATADA em troca de fidelidade contratual, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE FIDELIDADE. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do CONTRATANTE, bem como sua forma de correção.

**1.6.** No caso de desistência a CONTRATADA poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o CONTRATANTE opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

**1.7.** A fidelização para pessoa física é de no máximo 12 meses e para pessoas jurídicas, é de livre negociação entre as partes. Finalizado o prazo determinado, o CONTRATANTE declara estar ciente que não ficará mais sujeito ao prazo de fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos fica a critério de ambas as partes firmar NOVO CONTRATO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE.

**CLÁUSULA SEGUNDA** – O pagamento do PLANO DE ACESSO escolhido será mensal e está estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade também poderão ser pactuadas e podem ser acessadas através do site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**2.1.** Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de infraestrutura, equipamentos ou ativação do PLANO DE ACESSO.

**2.2.** Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato deverá o CONTRATANTE arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (um por cento) de juros de mora por mês, calculados de forma *pro rata die*. Além da presente multa poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias previstas no presente contrato, se for o caso.

**2.3.** Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 meses pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a CONTRATADA escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

**2.4.** As partes estabelecem que quaisquer alterações nas condições da prestação do serviço por motivo de ordem técnica e/ou por solicitação da CONTRATANTE, desde que aceitas por escrito pela CONTRATADA, poderão resultar em alteração dos valores.

**2.5.** As partes estabelecem que caso o CONTRATANTE venha a desistir, cancelar ou solicitar alteração na largura de banda no PLANO DE ACESSO contratado antes de completado o período de vigência do presente contrato, este está ciente previamente que isso impacta no preço contratual convencionado pelas partes e provoca o desequilíbrio econômico/financeiro do contrato. Assim, ocorrendo a situação, dentre outras previsões estabelecidas no presente contrato, o valor GLOBAL e da prestação a ser paga pelo CONTRATANTE será reajustada de modo a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – Para a prestação, por parte da CONTRATADA com a largura de banda escolhida pelo CONTRATANTE e definida no TERMO DE CONTRATAÇÃO, as partes estabelecem um acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente contrato.

**3.1.** A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Acordo de Nível de Serviço) de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto do SERVIÇO, **o percentual de acordo está disposto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

**3.2.** A indisponibilidade do serviço deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Indisponibilidade} = (\text{TR}/43200) * 100,$$

Onde TR =  $\Sigma$  “Tempo de Reparo por Interrupção” ocorrido no mês, em minutos

**3.3. Deverá ser considerado como indisponível, somente o tempo de interrupções não previstas, reservando para posterior negociação os períodos de manutenção preventiva ou corretiva a serem planejados com antecedência de, no mínimo, 1 (uma) semana.**

**3.4.** Quanto aos TIPOS DE OCORRÊNCIA, para efeito de contagem da métrica de tempo de atendimento, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência: Interrupção: quando o CONTRATANTE se encontra impossibilitada do uso dos recursos em função de indisponibilidade causada por culpa comprovadamente atribuível exclusivamente à CONTRATADA.

**3.5.** Quanto ao TEMPO DE ATENDIMENTO E RESPOSTA, para efeito de contagem de métrica de tempo de atendimento, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência, os quais não são considerados no cálculo das métricas de disponibilidade e tempo de reparo do serviço.

**3.5.a.** Requisição: quando o CONTRATANTE solicita algum serviço adicional ou serviço novo, motivado não pela interrupção do mesmo

**3.5.b.** Ajuda: quando o CONTRATANTE solicita ajuda para utilização e/ou operação dos recursos relacionados aos serviços providos pela CONTRATADA

**3.6.** O tempo de atendimento é o tempo corrente desde a abertura de chamado pelo CONTRATANTE até seu completo atendimento, seja quando da ativação do novo serviço,

para os eventos do tipo “Requisição”, ou quando do provimento da informação solicitada, para os eventos tipo “Ajuda”.

**3.7.** O tempo de atendimento não deverá ser superior a **72 (setenta e duas) horas**, salvo nos casos onde o atendimento a solicitação gerar interrupção do serviço. Nestes casos, o tempo de atendimento deve atender o planejamento de implementação deste novo serviço, a ser acordado entre as partes.

**3.8.** Em qualquer hipótese de abertura de chamados do CONTRATANTE junto à CONTRATADA, exceto os casos previstos no item 3.5., deverá a CONTRATADA avaliar ou diagnosticar a ocorrência e contatar o CONTRATANTE no prazo máximo de **10 (dez) horas**, informando, se for o caso, o prazo para reparo/solução da falha ou problema apresentado.

**CLÁUSULA QUARTA** – O Tempo de Reparo é o tempo corrente desde a abertura do chamado pela CONTRATANTE ou ocorrência de evento de interrupção, até a completa resolução do problema ou restabelecimento do fornecimento dos serviços.

**4.1.** O Tempo de Reparo será computado por meio do sistema da CONTRATADA, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes às interrupções dos serviços, objeto do contrato.

**4.2.** Para os serviços que compõe a solução disponibilizada ao CONTRATANTE, objetivo da CONTRATADA, o tempo de reparo por interrupção é de **até 08 (oito) horas nos dias úteis e 16 (dezesesseis) horas nos demais.**

#### **CLÁUSULA QUINTA –DAS PENALIDADES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DO LINK DEDICADO/ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**

**5.1.** As partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas à CONTRATADA por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste acordo deverão ser revertidas ao CONTRATANTE na forma de crédito o qual será concedido na fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito e não poderá superar o valor de uma mensalidade.

**5.2.** No caso de inoperância dos serviços causada por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à CONTRATADA, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço, objeto dos contratos:

$$D = I \times P$$

**D** = desconto em reais relativos aos serviços indisponíveis.

**I** = Fator de indisponibilidade

**P** = Preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

**5.3.** O valor do preço mensal consta no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Será considerado para apuração deste desconto, somente o valor mensal do serviço que ficou indisponível e não o

valor mensal da solução global contratada.

**5.4.** Reconhecem expressamente as partes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item 5.1., decorre do mútuo interesse em conter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

**5.5.** A CONTRATADA estabelece no item 5.1. os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste acordo. Caso os níveis de serviço não sejam atingidos pela CONTRATADA, o CONTRATANTE fará jus exclusivamente aos descontos previstos no item 5.1., que terão natureza de indenização compensatória e indenizatória pré-fixada. **O valor do desconto que será oferecido pela CONTRATADA nunca poderá ser superior ao valor de 1 (uma) mensalidade.**

**5.6.** Fica estabelecido, ainda, que todas as penalidades ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório e indenizatório, nada mais tendo o CONTRATANTE a reclamar, razão pela qual a CONTRATADA estará isenta sem qualquer responsabilidade adicional nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste acordo.

**5.7. A CONTRATADA não terá quaisquer responsabilidades por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:**

a. Caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus, eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela CONTRATADA;

a.1. Fica previamente entendido que serão enquadrados no item “a”, por serem considerados eventos imprevisíveis ou de difícil previsão e que não podem ser evitados, falhas que ocasionarem bloqueio de rádio frequência, interferência e/ou modulação do sinal, decorrentes de alterações ou interferências climáticas, tais como: atenuações devido às chuvas (e efeitos decorrentes dos tamanhos e formatos das gotas, taxa de precipitação, espalhamento e polarização), tempestades de vento, além de outras;

b. Imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do CONTRATANTE;

c. Falhas ou vícios nos equipamentos do CONTRATANTE e/ou irregularidades na respectiva operação pela CONTRATANTE;

d. Falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo CONTRATANTE junto a terceiros;

e. Serviços por qualquer meio controlado pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;

f. Desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

## **CLÁUSULA SEXTA - São direitos do CONTRATANTE:**

I – Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

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 prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI – Ter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII – À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

VIII - À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da Anatel;

IX - À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

X - Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

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

XII - A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre o CONTRATANTE anotada;

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

XIV - À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XV - A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

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

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

XVIII - À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX – Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – São deveres do CONTRATANTE:**

I - Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II - Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

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

V - Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

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;

VII - Comunicar imediatamente à sua Prestadora:

- a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- c) qualquer alteração das informações cadastrais.

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

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

X – Não modificar as instalações efetuadas pela CONTRATADA sem seu consentimento.

XI – Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo uso do PLANO DE ACESSO na rede interna do CONTRATANTE, que deverá configurar seus roteadores, wi-fi, etc.

XII – Não utilizar a rede da CONTRATADA para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O CONTRATANTE responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes dos atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso. O CONTRATANTE tem ciência que a CONTRATADA é obrigada por Lei a guardar os logs de conexão.

XIII – Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da CONTRATADA. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do CONTRATANTE nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

#### **CLÁUSULA OITAVA – São direitos da CONTRATADA:**

I - Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II - Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§1º As relações entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

III – Os preços cobrados pela CONTRATADA podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos seus CONTRATANTES. Poderão aumentar caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

#### **CLÁUSULA NONA – São deveres da CONTRATADA:**

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 este Regulamento do SCM 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 CONTRATANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM;
- 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 30 (trinta) dias, informações relativas a alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao PLANO DE ACESSO contratado;
- 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 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 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;

XVI – Manter atendimento telefônico gratuito nos dias úteis das 08h00 às 20h00, através do número indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

XVII – Cabe a CONTRATADA fornecer, ativar e manter o acesso do ponto de conexão até o ponto indicado do CONTRATANTE;

XVIII - Em caso de mudança do endereço das instalações, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da CONTRATADA;

XX - Os ônus decorrentes da mudança do endereço são de responsabilidade do CONTRATANTE, correspondendo aos custos de instalação.

XXI - Caso o novo endereço não possa ser atendido pela CONTRATADA, o presente contrato será rescindido com o pagamento da multa pelo CONTRATANTE, definido no parágrafo primeiro da Cláusula Décima (Prazo de vigência e da multa contratual).

**CLÁUSULA DÉCIMA** – A CONTRATADA poderá disponibilizar equipamentos em regime de comodato ao CONTRATANTE com a finalidade de viabilizar a utilização do PLANO DE ACESSO escolhido. Não poderá o CONTRATANTE utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato. **Havendo eventual alteração de endereço, esta deverá ser precedida de autorização prévia da CONTRATADA.**

**10.1.** O CONTRATANTE deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do CONTRATANTE, este deverá ressarcir a CONTRATADA dos danos causados.

**10.2.** Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o CONTRATANTE deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso da não devolução o CONTRATANTE autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PRAZO DE VIGÊNCIA e da MULTA CONTRATUAL**

**11.1.** A vigência da contratação do PLANO DE ACESSO escolhido está determinada no TERMO DE CONTRATAÇÃO. A renovação, nos mesmos termos, será automática em caso de silêncio das partes, salvo os casos de fidelidade. Caso o CONTRATANTE queira cancelar o serviço deverá notificar previamente a CONTRATADA com trinta dias de antecedência do término do mesmo. O disposto nesse parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

**11.2.** No caso de descumprimento pelo CONTRATANTE de quaisquer das cláusulas e/ou

obrigações estabelecidas no presente contrato, fica o CONTRATANTE, independentemente de qualquer notificação, extrajudicial ou judicial, sujeito ao pagamento de multa equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades restantes para o término de vigência do presente contrato facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** – Os débitos contestados pelo CONTRATANTE serão analisados pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pela CONTRATADA.

**12.1.** Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do PLANO DE ACESSO sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do CONTRATANTE.

**12.2.** Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da CONTRATADA.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** - O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:

**13.1.** A pedido do CONTRATANTE, a qualquer tempo, sempre levando em consideração o ônus e a(s) multa(s) prevista(s) no presente instrumento;

**13.2.** Por iniciativa da CONTRATADA, ante o descumprimento comprovado, por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais ou regulamentares. A falta de pagamento, por mais de 30 dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do CONTRATANTE.

**13.3.** Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

**13.4.** Em caso de rescisão por culpa do CONTRATANTE o mesmo deverá arcar com todos os ônus e multa descritas no presente instrumento;

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** - O presente contrato poderá ser firmado, adquirindo validade, através da assinatura das partes no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou qualquer outro meio eletrônico pela CONTRATADA disponibilizado e acordado pelas partes.

**14.1.** O pagamento de qualquer quantia, pelo CONTRATANTE, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão ao mesmo.

**14.2.** O CONTRATANTE declara que tem conhecimento de que a CONTRATADA é Prestadora de Pequeno Porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** – A CONTRATADA informa, para todos os fins, as formas de contato com a Anatel:

Endereço eletrônico e e-mail: <http://www.anatel.gov.br>

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H. CEP 70070-940. Brasília/DF

Atendimento ao cidadão: 1331

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** – A CONTRATANTE declara e garante que, nos termos da Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014 (“Marco Civil da Internet”), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei de Proteção de Dados”), detém a autorização expressa dos seus usuários/clientes para realizar o tratamento dos seus respectivos dados. A CONTRATANTE desde já isenta a CONTRATADA de qualquer responsabilidade decorrente da ausência desta autorização.

**16.1.** A CONTRATADA somente dará acesso aos dados pessoais/operacionais da CONTRATANTE e de seus usuários/clientes a terceiros (i) em caso de prestação de serviços e/ou parcerias necessárias para o desenvolvimento das atividades escopo do presente instrumento; ou, então, (ii) sob a apresentação de mandado judicial em processo de investigação de ilícitos de natureza fiscal.

**16.2.** A CONTRATANTE declara-se ciente da possibilidade de violação da segurança dos servidores da CONTRATADA por ataques de hackers e/ou outras circunstâncias a que sistemas conectados à Internet estejam sujeitos, casos em que, apesar dos melhores esforços da CONTRATADA, as informações e dados da CONTRATANTE poderão, eventualmente, ser ilegalmente acessadas por terceiros, bem como alguma falha operacional da CONTRATADA, sendo que, na hipótese da ocorrência da qualquer vazamento de informações, a CONTRATADA envidará seus melhores esforços para comunicar à CONTRATANTE afetada com a maior antecedência possível.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** - As partes elegem o foro da Comarca de Campinas/SP, para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.