

|  |  |          |                    |            |            |            |         |          |           |       |
|--|--|----------|--------------------|------------|------------|------------|---------|----------|-----------|-------|
| <p><b>Página</b><br/>000001</p> <p><b>Registro Nº</b><br/><b>1.891.204</b><br/><b>07/08/2020</b></p> | Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento <b>registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros</b> sob nº <b>1.891.204</b> em <b>07/08/2020</b> neste <b>6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo</b> . Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado. |          |                    |            |            |            |         |          |           |       |
|  | Oficial  | Estado   | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS     | Condição | Despesas  | Total |
| RS 176,56  | RS 50,31   | RS 34,42 | RS 9,28            | RS 12,22   | RS 8,58    | RS 3,70    | RS 0,00 | RS 0,00  | RS 295,07 |       |

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

Pelo presente instrumento, de um lado:

**ATIVE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Sala 1, Torre A, bairro Cidade Monções, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP: 04.571-000, inscrita no CNPJ/MF sob nº 33.960.847/0001-77, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos por seus representantes legais abaixo assinados, doravante denominada por “ATIVE”; ou “CONTRATADA”, devidamente licenciada a utilizar a marca “Master Internet”, simplesmente “Master”.

E de outro lado:

**PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA**, aderente às Cláusulas e condições deste instrumento, da Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, doravante denominada “CONTRATANTE”.

Podendo também, tanto a CONTRATADA quanto a CONTRATANTE, quando referidas isoladamente, serem denominadas “Parte” e, quando referidas em conjunto, denominadas “Partes”.

Resolvem as Partes celebrar o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM, doravante denominado “CONTRATO” OU “INSTRUMENTO” que será regido de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO

**1.1. CONTRATANTE:** Pessoa física ou jurídica que, mediante a contratação dos serviços e/ou o pagamento da primeira mensalidade da assinatura do Serviço, Plano, Campanha, Promoção escolhida, Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, adere às presentes Condições Gerais e contrata os serviços de Comunicação Multimídia.

**1.2. CONTRATADA:** ATIVE TELECOMUNICAÇÕES S.A., acima qualificada, responsável pela prestação de Serviços de Comunicação Multimídia a CONTRATANTE.

**1.3. PROPOSTA COMERCIAL / FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL:** Instrumento vinculado ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, no qual estão descritas as características, condições, termos, prazos, valores, velocidade, vigência e demais informações específicas em relação ao serviço contratado.

**1.4. ADESÃO:** Compromisso celebrado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, pelo qual aquela presta serviço de conexão e acesso à internet, nos termos especificados na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência e regras e condições previstas deste instrumento o qual passa a regular a relação entre as partes.

**1.4.1.** A CONTRATANTE, ao formalizar sua adesão atesta que tomou ciência e aderiu integralmente aos termos, condições e regras constantes do documento e do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

**1.5. CONTRATO DE PERMANÊNCIA,** designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar o período pré-determinado de vigência, tendo como contrapartida a concessão em favor da CONTRATANTE de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e/ou a realização de investimentos pela CONTRATADA para atendimento a CONTRATANTE.

| Oficial   | Estado   | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS     | Condução | Despesas | Total     |
|-----------|----------|--------------------|------------|------------|------------|---------|----------|----------|-----------|
| RS 176,56 | RS 50,31 | RS 34,42           | RS 9,28    | RS 12,22   | RS 8,58    | RS 3,70 | RS 0,00  | RS 0,00  | RS 295,07 |

**1.6. CESSIÃO:** Pessoa física ou jurídica que sucede a CONTRATANTE nos respectivos direitos e obrigações, no caso de transferência de titularidade, mediante solicitação ou determinação legal.

**1.7. MENSALIDADE:** Valor correspondente à contraprestação mensal a ser paga pela CONTRATANTE, de acordo com o valor pactuado por meio da Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

**1.8. SERVIÇO DE PROVEDOR PARA O ACESSO A REDE MUNDIAL INTERNET:** designa o serviço que possibilita o acesso à internet banda larga, mediante o uso de equipamentos, instalações e condições próprias ou de terceiros, utilizados pela CONTRATADA, para a recepção e envio de sinais da Internet a CONTRATANTE.

**1.9. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo o acesso à internet.

**1.10. SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO:** significa a denominação utilizada para qualificar a natureza jurídica dos serviços em que se “acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações” (art. 61, da Lei nº 9.472/97).

**1.11. REGISTROS DE CONEXÃO:** designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pela CONTRATANTE.

**1.12. TAXA DE ADESÃO / INSTALAÇÃO:** Valor correspondente a adesão e/ou instalação (local ou remota), ajuste, configuração ou adequação dos equipamentos necessários para a prestação do serviço, conforme na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

**1.13. TAXA DE DESCONEXÃO:** Valor correspondente ao serviço de desconexão, desativação e eventual retirada de aparelhos ou equipamentos em caso de rescisão do contrato e/ou término da vigência contratual, conforme tabela vigente na época e que estará disponibilizada no site [www.soumaster.com.br](http://www.soumaster.com.br), ou através de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

**1.14. TAXA DE VISITA TÉCNICA:** Valor correspondente aos serviços de reparo, manutenção, alteração de configuração e outros não previstos neste instrumento como de responsabilidade da CONTRATADA. O valor deste serviço será devido, quando solicitado pela CONTRATANTE, independentemente da solução ou não da solicitação, ou mesmo se houver algum impedimento direto ou indireto por parte da CONTRATANTE, impossibilitando a realização do serviço. Este valor estará disponibilizado no site [www.soumaster.com.br](http://www.soumaster.com.br), em tabela e em nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

**1.15. TAXA DE MUDANÇA DE ENDEREÇO:** Valor correspondente aos serviços de transferência das facilidades e equipamentos necessários a continuidade dos serviços contratados, dentro da área de atendimento e por solicitação da CONTRATANTE. Este valor estará disponibilizado no site [www.soumaster.com.br](http://www.soumaster.com.br), em tabela e em nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

**1.16. TAXA DE CESSÃO:** Valor correspondente a transferência ou alteração de titularidade do contrato de prestação de serviço. Este valor estará disponibilizado no site [www.soumaster.com.br](http://www.soumaster.com.br), em tabela e em nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

**1.17. MODALIDADES DE SERVIÇO:** São as características e o(s) tipo(s) de serviço(s) contratado(s), o(s) qual(ais), consta(m) na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência e são assim especificados: RESIDENCIAL (destinado ao uso não comercial) e EMPRESARIAL (destinado ao uso Comercial).

**1.18. BACKBONE:** É a infraestrutura terceirizada formada pelas linhas de comunicação, software e hardware para acesso à rede mundial Internet.

**1.19. MANUTENÇÃO:** Conjunto de ações preventivas, corretivas, emergenciais ou não, destinadas a garantir e/ou restabelecer a prestação dos serviços contratados.

**1.20. SAC:** Serviço de Atendimento ao Consumidor o qual a CONTRATANTE utiliza para contatar a CONTRATADA através do telefone 0800 943 4400.

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros sob nº 1.891.204 em 07/08/2020 neste 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial   | Estado   | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS     | Condição | Despesas | Total     |
|-----------|----------|--------------------|------------|------------|------------|---------|----------|----------|-----------|
| RS 176,56 | RS 50,31 | RS 34,42           | RS 9,28    | RS 12,22   | RS 8,58    | RS 3,70 | RS 0,00  | RS 0,00  | RS 295,07 |

## CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. A qualificação completa da CONTRATANTE, o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a velocidade contratada; os valores a serem pagos pela CONTRATANTE pelos serviços de comunicação multimídia, instalação e/ou locação de equipamentos e serviços de valor adicionado, bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados na PROPOSTA COMERCIAL e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

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

2.3. Quando da assinatura ou aceite eletrônico da PROPOSTA COMERCIAL E/OU DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA, a CONTRATANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade e instalação, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, velocidade e valores referentes aos planos de serviços, eventuais benefícios concedidos e valores de investimento feitos pela CONTRATADA.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOCUMENTAÇÃO APLICÁVEL (ANEXOS)

3.1. São partes integrantes e inseparáveis deste Contrato, como se nele estivessem inteiramente transcritos, os seguintes Anexos, cujo teor é do inteiro conhecimento das Partes:

3.1.1. Anexo I – PROPOSTA COMERCIAL / FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL

3.1.2. Anexo II – CONTRATO DE PERMANÊNCIA

## CLÁUSULA QUARTA – DO OBJETO

4.1. Constitui-se objeto do presente contrato a prestação de serviços de comunicação multimídia mediante o uso de equipamentos, instalações e condições próprias ou de terceiros para a recepção e envio de sinais da Internet a CONTRATANTE, nos termos da Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

4.2. Os serviços contratados são destinados exclusivamente para uso exclusivo da CONTRATANTE, ficando expressamente vedada a utilização para fins de compartilhamento, cessão, comercialização, transmissão em locais de acesso público, reprodução ou qualquer outra utilização econômica, que também não poderá disponibilizar a terceiros, Servidores Web, FTP e outros, sujeitando-se o infrator às sanções previstas no Código Penal Brasileiro em caso de descumprimento, bem como aos procedimentos de ordem civil cabíveis e cancelamento incontinenter do serviço prestado pela CONTRATADA.

## CLÁUSULA QUINTA - DA INSTALAÇÃO

5.1. Pelo direito de acesso aos serviços Contratados, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a Taxa de Adesão/Instalação descrita na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

5.2. Sem prejuízo ao acima explicitado, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, conforme o caso, Taxa de Desconexão e/ou Taxa de Mudança de Endereço pela prestação dos serviços solicitados que forem realizados pela CONTRATADA ou empresas terceiras autorizadas por esta.

5.3. A CONTRATANTE pagará ainda à CONTRATADA, conforme o caso, Taxa de visita técnica pela prestação do serviço solicitado e realizado pela CONTRATADA, ou empresas terceiras autorizadas.

5.4. O prazo de instalação dos serviços será indicado na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

5.5. O prazo de instalação dos serviços poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso a CONTRATANTE não disponibilize local e/ou equipamentos adequados à instalação dos serviços; (ii) caso a CONTRATANTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, epidemias, pandemias, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de eventos alheios à ingerência da CONTRATADA, tais como, mas não se limitando a atraso na entrega dos equipamentos necessários à instalação;

5.6. O início do faturamento dos serviços contratados dar-se-á a partir da data de sua instalação. O valor referente ao mês de instalação ou de desinstalação dos serviços será proporcional ao número de dias em que os serviços estiverem ativos no correspondente período de apuração.

5.7. Os serviços serão considerados instalados, técnica e comercialmente, na data de assinatura da Ordem de Serviço (O.S.) ou na data indicada no e-mail, comunicado ou mensagem de comunicação de instalação enviado à CONTRATANTE, o que ocorrer primeiro, autorizando a CONTRATADA a dar início ao faturamento dos serviços.

5.7.1. A ausência de entrega pela CONTRATANTE da Ordem de Serviço (O.S.), ou qualquer outro meio de aceite, em até 05 (cinco) dias do recebimento, sem qualquer oposição tecnicamente fundamentada acerca da disponibilização dos serviços implicará em concordância tácita quanto à integralidade do disposto no referido termo, autorizando o início do faturamento.

5.8. Em até 05 (cinco) dias após a data de instalação, a CONTRATANTE poderá contestar a instalação dos serviços, hipótese na qual novos testes deverão ser efetuados pela CONTRATADA, ficando desde já acertado que, neste caso, a data de instalação dos serviços será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pela CONTRATANTE. Não se encontrando qualquer falha ou irregularidade na instalação dos serviços, a data de instalação será aquela constante na Ordem de Serviço (O.S.) ou no e-mail de comunicação de instalação enviado à CONTRATANTE.

5.9. A CONTRATADA somente aceitará reclamações que digam respeito à instalação dos serviços quando estes não estiverem atendendo às especificações mencionadas na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

5.10. Todas as configurações de equipamentos da CONTRATANTE, para a ideal utilização dos serviços contratados, são de inteira responsabilidade da CONTRATANTE, não cabendo qualquer reclamação, reparação ou descontos por perda de sinal, velocidade e/ou incapacidade de transmissão do sinal e/ou wifi.

5.11. A CONTRATADA não se responsabiliza por instalações internas de redes locais feitas pela CONTRATANTE. Sendo implementada pela CONTRATANTE uma rede wifi, ou, caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pela

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros sob nº 1.891.204 em 07/08/2020 neste 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

CONTRATANTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

5.12. Em caso de implementação pela CONTRATANTE de instalações internas de redes locais, ou rede wifi, fica a CONTRATANTE, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a CONTRATADA cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013), quanto na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

5.13. A alteração de endereço das instalações ficará condicionada à estudo de viabilidade técnica e pagamento da taxa de mudança de endereço.

5.13.1. Não havendo solicitação de suspensão, o serviço permanecerá disponível até a realização da mudança de endereço ou conclusão do estudo de viabilidade técnica.

5.13.2. A rescisão do contrato por inexistência de viabilidade técnica para o novo endereço não afasta a incidência da multa proporcional ao valor do benefício concedido e/ou do valor dos investimentos, conforme Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, a ser calculada *pro rata die*, proporcionalmente ao número de meses que faltar para o término da vigência.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 São Deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

6.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 614 de 2013), 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, além dos abaixo indicados, nos termos do art. 47 da Resolução ANATEL nº 614/2013:

- I. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II. Apresentar à Anatel, os dados e informações solicitadas, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação;
- III. Cumprir e fazer cumprir este Regulamento 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 à CONTRATANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- VII. Entregar à CONTRATANTE cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- VIII. 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, ou pela ausência de condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das CONTRATADA;

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros sob nº 1.891.204 em 07/08/2020 neste 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

IX. Tornar disponíveis à CONTRATANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, garantida a possibilidade de recusa à conexão de equipamentos, desde que com fundamento técnico comprovado;

X. Prestar esclarecimentos à 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 a 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;

6.1.2. Manter em pleno e adequado funcionamento Serviço de Atendimento ao Consumidor à CONTRATANTE, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações da CONTRATANTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

6.2. A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações da CONTRATANTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, salvo na hipótese de requisição pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas à CONTRATANTE.

6.3. Prestar os serviços objeto do presente Contrato, nos moldes da Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência e demais instrumentos acessórios firmados, observando os padrões e normas existentes.

6.4. Entregar o serviço até o ponto de terminação no(s) endereço(s) da CONTRATANTE, responsabilizando-se pela instalação, configuração, supervisão e controle dos elementos de propriedade da CONTRATADA, envolvidos nas conexões, bem como pelos testes para aferição da conexão.

6.4.1. A CONTRATADA resguarda-se o direito de somente reconhecer, para fins de medição de *performance*, utilitários ou equipamentos que sejam homologados e destinados a este fim, excluindo, por exemplo, a utilização de ferramentas do tipo “ping” ou quaisquer outras ferramentas baseadas em protocolo “icmp” para aferição de velocidade.

6.4.2. Todo e qualquer serviço, a ser entregue pela CONTRATADA, diferente do inicialmente contratado, implicará na cobrança de eventuais custos adicionais incorridos pela CONTRATADA, bem como na alteração do objeto do contrato e/ou resolução do negócio, nos termos dos novos ajustes e parâmetros comerciais a serem apresentados pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

6.5. Prestar o serviço segundo os índices de disponibilidade contratados, ressalvada a hipótese de interrupções decorrentes de: (a) falhas nas instalações da CONTRATANTE, sobre os quais a CONTRATADA não tenha qualquer ingerência e/ou responsabilidade; (b) motivos de força maior ou caso fortuito; (c) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o uso do serviço; (d) falta de fornecimento de energia elétrica para o sistema da CONTRATADA; (e) ocorrência de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento de terceiros; (f) outros motivos alheios à vontade da CONTRATADA.

6.6. A CONTRATANTE reconhece como direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na Lei nº 9.472/97, na regulamentação pertinente para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (i) empregar

|  |  |          |                    |            |            |            |         |          |           |       |
|--|--|----------|--------------------|------------|------------|------------|---------|----------|-----------|-------|
| <p><b>Página</b><br/>000007</p> <p><b>Registro Nº</b><br/><b>1.891.204</b><br/><b>07/08/2020</b></p> | Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento <b>registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros</b> sob nº <b>1.891.204</b> em <b>07/08/2020</b> neste <b>6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo</b> . Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado. |          |                    |            |            |            |         |          |           |       |
|  | Oficial  | Estado   | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS     | Condição | Despesas  | Total |
| RS 176,56  | RS 50,31   | RS 34,42 | RS 9,28            | RS 12,22   | RS 8,58    | RS 3,70    | RS 0,00 | RS 0,00  | RS 295,07 |       |

equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

6.6.1. A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e à CONTRATANTE pela prestação e execução do serviço contratado.

6.6.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, 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.

6.7. É permitido à CONTRATADA realizar a oferta à CONTRATANTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de uma única Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

6.8. A CONTRATADA não se responsabiliza, sob qualquer hipótese, por quaisquer danos e/ou prejuízos decorrentes de interrupções na disponibilidade dos serviços.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

7.1. São Deveres da CONTRATANTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

7.1.1. Efetuar pontualmente o pagamento pela utilização dos serviços disponibilizados, nos prazos e datas estipuladas na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, neste contrato, em eventual adendo ou em qualquer outra avença estabelecida entre as Partes.

7.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número da solicitação para suporte a eventual reclamação referente ao problema ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

7.1.2.1. A ausência de registro de solicitação ou reclamação junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC da CONTRATADA impede a tomada das medidas necessárias ao atendimento da solicitação da CONTRATANTE, eximindo-a de responsabilidade por eventual indisponibilidade ou quedas de performance dos serviços

7.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.

7.1.4. Providenciar infraestrutura necessária para entrega do serviço, incluindo, mas não se limitando ao ponto de energia elétrica 110V, 60Hz, 150W, com aterramento adequado, obtendo, quando for o caso, autorização para instalação dos equipamentos no topo do edifício, ou em outra edificação local, conforme necessário, sem qualquer ônus para a CONTRATADA, tais como aluguéis, custos de energia elétrica, etc.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condução | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

7.1.5. Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

7.1.6. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso.

7.1.6.1. Caso seja detectada qualquer não conformidade no fornecimento de energia elétrica, ou qualquer outra eventualidade, nas dependências da CONTRATANTE, a CONTRATADA resguarda-se o direito de não iniciar ou interromper o fornecimento do serviço contratado, até a correção do problema pela CONTRATANTE.

7.1.7. Permitir à CONTRATADA, sempre que esta julgar necessário, o livre acesso ao(s) local(ais) da(s) instalação(ões), para fins de ajuste e/ou substituição de equipamentos, sob pena de isenção das penalidades por descumprimento dos níveis de serviços.

7.1.8. Preservar os bens da CONTRATADA e assumir inteira responsabilidade, quando aplicável, pela guarda e integridade dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA. Os equipamentos da CONTRATADA são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade contra a CONTRATANTE, perante terceiros.

7.1.9. Ressarcir a CONTRATADA, quando aplicável e nos termos da lei, o valor atualizado dos equipamentos, em caso de perda, furto, roubo, extravio, não devolução e/ou destruição, mesmo que parcial.

7.1.10. Realizar a manutenção, por sua conta e risco, dos equipamentos de sua propriedade, tais como *firewalls, switches, hub, routers, servidores*, dentre outros, necessários à entrega dos serviços.

7.1.11. Comunicar à CONTRATADA, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho do serviço.

7.1.12. Utilizar, o(s) serviço(s) colocado(s) à disposição pela CONTRATADA, exclusivamente para as configurações autorizadas, não lhe sendo permitido comercializar e/ou ceder os próprios meios e/ou os serviços obtidos por seu intermédio.

7.1.13. Não comercializar, ceder, disponibilizar a título oneroso ou transferir os meios e/ou os serviços colocados à sua disposição.

7.1.14. Abster-se de utilizar os serviços da CONTRATADA para propagar, divulgar e/ou manter portal ou site na Internet com conteúdo que violem a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimulem a conduta de práticas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (c) incitem a prática de atos discriminatórios, sejam em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, serviços ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos e degradantes; (e) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (f) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (g) violem o sigilo das comunicações; (h) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal; (i) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia; (j) incorporem vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos; (k) enviar mensagens coletivas de e-mail (Spam mails) a grupos de usuários deste ou de provedores de internet, ofertando serviços ou serviços de qualquer natureza, próprios ou de outrem, que

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento **registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros** sob nº **1.891.204** em **07/08/2020** neste **6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo**. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham o expresso consentimento destes; (l) alterar endereços de máquinas (*spoofing*), IP (*Internet Protocol*) de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria.

7.1.15. Envidar todos os esforços necessários a viabilizar, no que se refere à sua exclusiva responsabilidade, a instalação do serviço.

7.1.16. Garantir segurança das suas informações, estando exclusivamente sob sua responsabilidade a proteção dos dados trafegados nos circuitos ora contratados, isentando a CONTRATADA de qualquer obrigação decorrentes de fraudes, invasões ou qualquer outro distúrbio ou anomalia ocorridas a partir do tráfego no (s) circuito(s) objeto do Termo de Contratação e/ou Termo de Permanência contratados e vinculados a este instrumento.

7.1.17. Providenciar os equipamentos necessários ao provimento e funcionamento correto dos serviços ora contratados, a suas custas e sob sua exclusiva responsabilidade.

7.1.18. Assinar ou anuir, expressamente ou tacitamente, a Ordem de Serviço (O.S.) atestando e registrando a entrega do serviço, após a realização dos testes necessários. O aceite da instalação poderá ser manifestado, mas não se limitando a estes, por meio eletrônico, ou por quaisquer outros meios definidos, de comum acordo, entre as partes.

7.1.18.1. A instalação e o aceite do serviço ocorrerão de forma conjunta ou independente. A ausência de entrega pela CONTRATANTE da Ordem de Serviço (O.S.), ou qualquer outro meio de aceite, em até 05 (cinco) dias do recebimento, sem qualquer oposição fundamentada acerca da disponibilização dos serviços implicará em concordância tácita quanto à integralidade do disposto no referido termo.

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

7.1.20. Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014, a CONTRATANTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

## **7.2. São direitos da CONTRATANTE:**

7.2.1. Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014 e artigo 56, da Resolução ANATEL nº 614/2013, a CONTRATANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis:

- (i) ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições estabelecidas neste contrato e instrumentos acessórios a ele vinculados;
- (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) 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,

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento **registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros** sob nº **1.891.204** em **07/08/2020** neste **6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo**. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice de reajuste aplicável ao presente contrato;

(v) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

(vi) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de falta de pagamento ou inadimplemento de quaisquer obrigações previstas neste contrato ou, ainda, por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei Geral de Telecomunicações, sempre após notificação prévia pela CONTRATADA;

(vii) ao respeito a privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;

(viii) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado e com no mínimo cinco dias de antecedência ao vencimento;

(ix) à resposta eficiente e tempestiva, pela CONTRATADA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

(x) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

(xi) à reparação pelos danos diretamente causados pela violação dos seus direitos, desde que devidamente comprovados;

(xii) o restabelecimento dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a CONTRATADA;

(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) estando adimplente com a integralidade das suas obrigações, solicitar a suspensão temporária do serviço prestado, pelos prazos estabelecidos nas regulamentações específicas de cada serviço;

(xv) de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

(xvi) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a CONTRATADA;

(xvii) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

(xviii) à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, desde que esteja adimplente com a integralidade das suas obrigações e mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

(xix) ao recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, mediante consentimento prévio, livre e expresso;

(xx) a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total dos serviços;

(xxi) a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

7.2.3 A CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número da solicitação para suporte a eventual reclamação referente ao problema comunicado.

7.2.4 A ausência de registro de solicitação ou reclamação junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC impede a tomada das medidas necessárias ao atendimento da solicitação, eximindo a CONTRATADA de responsabilidade por eventual indisponibilidade ou quedas de performance dos serviços.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condução | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

## CLÁUSULA OITAVA - POLÍTICA DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA

8.1. A violação e/ou abusos contra as normas de privacidade e segurança podem levar à advertência, bloqueio temporário e, até mesmo, ao cancelamento da prestação dos serviços sem ônus, multa ou penalidade à CONTRATADA, podendo esta informar às autoridades legais os usuários que as infringirem, juntamente com os documentos comprobatórios.

8.2. A CONTRATADA utiliza sistemas e equipamentos destinados à segurança da informação além de mecanismos para autenticação e controle de usuários nos produtos Residenciais e Empresarias. A CONTRATADA poderá implementar novas medidas e restrições de segurança a qualquer momento para bloqueio de ataques externos, disseminação de vírus ou quaisquer outras finalidades relacionadas à segurança da informação.

8.2.1. A CONTRATANTE garante que os dados fornecidos na autenticação são verdadeiros e que é de uso pessoal e intransferível.

8.3. A CONTRATADA não autoriza o uso do objeto deste contrato para o envio de mensagens de e-mail não solicitadas ou não consentidas a qualquer usuário ou destinatário e que caracterize "spam", incluindo:

- (a) enviar e-mails com publicidade de produtos, serviços ou entidades de qualquer natureza;
- (b) enviar mensagens em massa, não solicitadas, ou não consentidas previamente, a um grupo de destinatário(s);
- (c) oferecer ou disponibilizar lista de endereços eletrônicos;
- (d) enviar, transmitir ou disponibilizar, de qualquer forma, qualquer mensagem ou arquivo com o objetivo de divulgação de pedofilia e ainda, difamar, insultar ou ensejar constrangimento relacionado à discriminação por raça, sexo, origem, cor, idade, condição social, porte de deficiência, incapacidade, crença política ou religiosa;
- (e) utilizar os servidores da CONTRATADA para o trânsito de mensagens de e-mail com cabeçalhos inválidos ou alterados, de forma a dificultar ou impedir a identificação da sua origem, ou mensagens enviadas através de servidores de e-mail de terceiros, sem a autorização dos respectivos responsáveis.

8.4. A CONTRATADA poderá adotar todas as medidas técnicas possíveis para evitar o uso de sua rede de computadores para o envio, trânsito ou armazenamento de spam, incluindo, mas não se limitando, ao bloqueio de remetentes ou servidores de e-mail de outros domínios, pelo tempo que considerar necessário, ou até que os responsáveis pelo domínio em questão tenham demonstrado, de forma satisfatória, a adoção de medidas preventivas eficazes contra o envio de spam.

8.5. São vedadas as seguintes práticas: (a) violar ou tentar violar os sistemas de segurança dos recursos computacionais da CONTRATADA e/ou de terceiros, bem como quebrar ou tentar descobrir a identificação ou senhas de terceiros; (b) utilizar o acesso para obter softwares ou informações de qualquer natureza, amparadas por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações; (c) enviar pacotes de dados IP, utilizando endereços IP que não lhe pertencem ou que lhe foram designados, com o intuito de mascarar sua identidade quando da utilização dos recursos da CONTRATADA; (d) executar testes de vulnerabilidade nos sistemas e redes da CONTRATADA ou de qualquer outra operadora, colocando à prova sua segurança; (e) enviar, disponibilizar ou transmitir mensagens que contenham vírus, cavalo de tróia, trojans ou outro código, arquivo ou objeto que possa causar danos de qualquer natureza ao serviço utilizado e/ou às pessoas que dele se utilizam ou qualquer outro código que entre em desacordo com as leis ou com as melhores práticas de mercado. (f) Interferir no serviço prestado a outros clientes, bem como provocar o congestionamento, proposital ou não, de redes ou cometer ações deliberadas ou não, que sobrecarreguem um servidor ou bloqueiem seu acesso à Internet; (g) tentar burlar

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento **registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros** sob nº **1.891.204** em **07/08/2020** neste **6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo**. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

os equipamentos conectados à rede (AP – *Acess Point* e Roteadores) para obtenção de maior velocidade; (h) alterar o local de instalação dos equipamentos da CONTRATADA ou do próprio cliente sem a autorização da CONTRATADA; (i) destruir ou corromper dados e informações de terceiros; (j) violar a privacidade de terceiros; (k) para a prática de qualquer ato ilícito; (l) outros usos ou ações que violem a legislação vigente no Brasil.

8.6. A CONTRATADA fica, desde já autorizada a fornecer informações relativas aos abusos e violações de regras e boas práticas de utilização aos seus provedores parceiros e fornecedores de infraestrutura de rede, bem como atender a normas da agência reguladora, solicitação de autoridade policial ou por determinação judicial, não sendo caracterizado qualquer violação, ilícito ou descumprimento contratual por parte da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA NONA – DO PREÇO, FORMAS DE PAGAMENTO, ENCARGOS E REAJUSTE**

9.1. Pelos serviços objeto deste contrato, a CONTRATANTE pagará a CONTRATADA os valores pactuados na Proposta Comercial (Formalização Contratual) e/ou Contrato de Permanência, no qual constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições, as datas de vencimento, valor de taxa de instalação, vigência, eventuais descontos, valor do investimento suportado pela CONTRATADA, dentre outros.

9.2 Adicionalmente, a CONTRATANTE ficará obrigada ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes na LPU – Lista de Preço Unitário (cabendo à CONTRATANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época do fato gerador da respectiva cobrança), correspondentes aos seguintes serviços:

9.2.1. Mudança de endereço e/ou mudança de titularidade da CONTRATANTE, ficando esta mudança condicionada à análise de viabilidade técnica pela CONTRATADA.

9.2.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão da própria CONTRATANTE.

9.2.3. Taxa de visita improdutivo, na hipótese da CONTRATADA mobilizar técnicos ao local da instalação e constatar que as falhas ou anormalidades decorriam de fatores alheios à sua esfera de responsabilidade.

9.2.4. Taxa de Desconexão.

9.3. Não se aplica às mensalidades, sob nenhuma hipótese, a LPU mencionada na cláusula 9.2 acima.

9.4. Os valores especificados no item 9.1 serão cobrados preferencialmente através de boleto bancário, ou, subsidiariamente, por qualquer outro meio, à critério da CONTRATADA.

9.5. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência da CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, à pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual e/ou a cessão dos recebíveis à terceiros.

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

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros sob nº 1.891.204 em 07/08/2020 neste 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condução | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

9.6.1. A CONTRATANTE autoriza a emissão de fatura e/ou boleto com a cobrança de outros serviços porventura contratados em conjunto com o objeto previsto neste instrumento.

9.7. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, a CONTRATANTE será obrigada ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, e, na sua falta, aquele que o substituir, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

9.8. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV e, na sua falta, aquele que o substituir.

9.9. O boleto de cobrança será entregue à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pela CONTRATANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, a CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela Central do Assinante através do número 0800 943 4400, Aplicativo e/ou whatsapp, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

9.10. O não pagamento de qualquer mensalidade devida pela CONTRATANTE, implicará, 15 (quinze) dias após o aviso, notificação ou formalidade de existência de débito vencido, na suspensão parcial da prestação dos serviços adquiridos, sem prejuízo da exigibilidade, por parte da CONTRATADA, dos encargos contratuais não pagos.

9.10.1. Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada.

9.11. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, a CONTRATANTE poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

9.12. O restabelecimento deste serviço ficará condicionado, mas não limitado, ao pagamento dos valores das contas em atraso, acrescidos de multa, de juros e correção monetária. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

9.13. Caso a inadimplência perdure ou se acumule por mais de 30 (trinta) dias, declara desde já, a CONTRATANTE, estar ciente da discricionariedade da CONTRATADA, autorizando esta, desde já, em optar pela rescisão contratual, independente de notificação ou qualquer formalidade, sem prejuízo das demais providências contratuais e legais cabíveis.

9.14. As partes declaram que os valores mensais devidos pela 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.

#### CLÁUSULA DÉCIMA - DOS TRIBUTOS

10.1. A CONTRATANTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato, já inclusos no preço descrito na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento **registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros** sob nº **1.891.204** em **07/08/2020** neste **6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo**. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial   | Estado   | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS     | Condição | Despesas | Total     |
|-----------|----------|--------------------|------------|------------|------------|---------|----------|----------|-----------|
| RS 176,56 | RS 50,31 | RS 34,42           | RS 9,28    | RS 12,22   | RS 8,58    | RS 3,70 | RS 0,00  | RS 0,00  | RS 295,07 |

10.2. Na hipótese de, posteriormente à assinatura do presente Contrato, incidirem sobre os serviços novos impostos, taxas, contribuições, inclusive para fiscais, e demais encargos ou, também, majoradas as alíquotas, bases de cálculo ou valores dos tributos/encargos já existentes, tais valores serão aplicados aos serviços.

10.3. Os encargos referidos no subitem 10.2, não constituem revisão, correção ou reajuste estabelecido neste Contrato e serão automaticamente acrescentados ao preço.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

11.1. A contestação de débito encaminhada pela CONTRATANTE à CONTRATADA deverá ser através da Central do Assinante através do telefone 0800 943 4400 e whatsapp, a qual será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência ou não.

11.2. A partir do recebimento da contestação de débito feito pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.

11.3. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

11.4. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica a CONTRATANTE obrigada ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

11.5. A CONTRATADA cientificará a CONTRATANTE do resultado da contestação do débito mediante qualquer meio válido.

11.5.1. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado à CONTRATANTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

11.5.2. Caso a CONTRATANTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA lançará o crédito correspondente na fatura subsequente.

11.5.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e o débito original deverá ser pago pela CONTRATANTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA**

12.1. O presente Contrato vigorará pelo prazo descrito na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, a contar da data de sua assinatura, findo qual renovar-se-á por prazo indeterminado, segundo as mesmas cláusulas e condições, desde que não haja manifestação por qualquer das Partes em sentido contrário, com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA CESSÃO DO CONTRATO

13.1. A CONTRATANTE adimplente com suas obrigações poderá ceder a terceiros os direitos e as obrigações decorrentes deste contrato e da Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, observada viabilidade técnica para o novo endereço/local onde se promoverá a nova instalação dos serviços e também, desde que o Cessionário não possua nenhuma restrição de crédito em seu nome.

13.2. Correrão por conta do Cessionário, todas as despesas e taxas com transferência, ativação, alteração de endereço e/ou novos serviços. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta Cláusula só será aceita pela CONTRATADA se formalizada com a sua intervenção e desde que o CESSIONÁRIO manifeste, por escrito, sua anuência aos termos destas Condições Gerais.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

14.1. A CONTRATANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço objeto deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

14.1.1. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pela CONTRATANTE, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA à CONTRATANTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

14.2. A CONTRATANTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

14.3. O (s) prazo(s) e/ou período(s) de suspensão será(ão) acrescido(s) integralmente ao final do contrato, para todos os efeitos, prorrogando-se automaticamente a sua vigência pelo número de meses em que os serviços foram/permaneceram suspensos.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO

15.1. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas abaixo, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante Notificação a CONTRATANTE, recaindo esta última nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato, na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência:

15.1.1. Descumprimento ou cumprimento irregular pela CONTRATANTE de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

15.1.2. Atraso no pagamento pela CONTRATANTE em período superior a 30 (trinta) dias;

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

15.2.1. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento **registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros** sob nº **1.891.204** em **07/08/2020** neste **6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo**. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

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

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

15.2.4. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

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

15.2.6. Se o endereço indicado pela CONTRATANTE na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência para a instalação/ativação do serviço não apresentar as condições técnicas.

15.2.7. Se por qualquer razão não for autorizada a entrada dos técnicos no endereço citado na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência para a instalação dos equipamentos necessários para prestação do serviço.

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

15.3.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.

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

15.3.3. A obrigação da CONTRATANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos locados, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos;

15.3.4. A obrigação pela CONTRATANTE ao pagamento da Taxa de Desconexão.

15.4 - 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 da CONTRATANTE nociva a terceiros e/ou práticas de corrupção previstas na Lei nº 12.846/13 e Decreto nº 8.420/15, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre a CONTRATANTE, respondendo a CONTRATANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

15.5. A responsabilidade de cada uma das partes perante a outra limitar-se-á aos danos diretos efetivamente sofridos pela parte lesada, excluindo-se eventuais lucros cessantes, perda de receita e danos indiretos. Nenhuma das partes será, em hipótese alguma, responsável por perdas e danos porventura devidos pela outra parte a terceiros, nem por penalidades de qualquer natureza impostas pelo Poder Público.

15.6. Sem prejuízo do disposto no item 15.5 acima, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao montante integral fixado no presente Contrato, Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência e eventuais Aditivos.

15.7. Eventual rescisão do Contrato, em qualquer hipótese, não prejudicará a exigência dos débitos e encargos decorrentes de sua execução, bem como ensejará na imediata devolução do(s) equipamento(s)

|  |  |           |                    |            |            |            |          |          |          |            |
|--|--|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| <p><b>Página</b><br/>000017</p> <p><b>Registro Nº</b><br/><b>1.891.204</b><br/><b>07/08/2020</b></p> | Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento <b>registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros</b> sob nº <b>1.891.204</b> em <b>07/08/2020</b> neste <b>6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo</b> . Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado. |           |                    |            |            |            |          |          |          |            |
|  | Oficial  | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|  | R\$ 176,56   | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

cedido(s) a CONTRATANTE e, em caso de descumprimento, ensejará a cobrança do valor do mesmo conforme LPU na data da rescisão.

15.8. Em caso de rescisão por solicitação da CONTRATANTE, esta deverá notificar a CONTRATADA através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS PENALIDADES**

16.1. O descumprimento, por parte da CONTRATANTE, de qualquer das disposições do presente contrato acarretará em multa equivalente a 20% (vinte por cento) sobre o valor total estabelecido na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

16.2. A multa também será devida em caso de rescisão antecipada do contrato pela CONTRATANTE (multa específica e diversa da estipulada na cláusula 16.1) e, neste caso, será proporcional ao valor do benefício concedido e/ou do valor do investimento, conforme Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, a ser calculada *pro rata die*, proporcionalmente ao número de meses que faltar para o término da vigência, no importe de 30% (trinta por cento).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - SAC**

17.1. Toda e qualquer reclamação de uma parte para com a outra deverá ser feita através do Serviço de Atendimento ao Consumidor, através do telefone 0800 943 4400.

17.2. Caso a CONTRATANTE deseje esclarecer qualquer dúvida a respeito dos serviços da CONTRATADA, poderá obter tais esclarecimentos através do [www.soumaster.com.br](http://www.soumaster.com.br)

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CONFIDENCIALIDADE**

18.1. 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.

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

18.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

18.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato.

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros sob nº 1.891.204 em 07/08/2020 neste 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial   | Estado   | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS     | Condição | Despesas | Total     |
|-----------|----------|--------------------|------------|------------|------------|---------|----------|----------|-----------|
| RS 176,56 | RS 50,31 | RS 34,42           | RS 9,28    | RS 12,22   | RS 8,58    | RS 3,70 | RS 0,00  | RS 0,00  | RS 295,07 |

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

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

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA – COMPLIANCE – ANTICORRUPÇÃO

19.1. As Partes declaram neste ato que estão cientes, conhecem e entendem os termos das leis anticorrupção brasileiras (Lei nº 12.846/13 e Decreto nº 8.420/15) ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente contrato, inclusive o *Foreign Corrupt Practices Act*, - Act, 15 U.S.C. §§ 78dd-1 et seq. - ("FCPA") dos Estados Unidos da América do Norte ("Regras Anticorrupção"), comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Regras Anticorrupção.

19.2. As Partes por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste Contrato, nem as Partes nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção ("Pagamento Proibido"). Um pagamento Proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a explicação, demonstração ou de serviços ou serviços, ou de execução de um contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

19.3. Para os fins da presente Cláusula, as Partes declaram neste ato que:

- a) não violaram, violam ou violarão as Regras Anticorrupção;
- b) têm ciência que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhece as consequências possíveis de tal violação.

19.4. Qualquer descumprimento das Regras Anticorrupção pelas Partes em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato para a Parte infratora.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA - DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. Este Contrato representa o total entendimento entre as Partes em relação à matéria aqui tratada, devendo prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes verbais ou escritos.

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento **registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros** sob nº **1.891.204** em **07/08/2020** neste **6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo**. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

20.2. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, caso ocorram, a qualquer tempo, alterações na legislação aplicável ou nas condições da concessão ou autorização da CONTRATADA e tais alterações tenham repercussões neste Contrato, as Partes poderão aditá-lo, mediante termo aditivo, de modo a adaptá-lo de forma a preservar, no maior grau possível, as condições aqui ajustadas.

20.3. Caso algum dispositivo deste Contrato tornar-se inválido, ilegal ou inaplicável, sob qualquer aspecto, reconhecido por juízo competente e, esta invalidade, ilegalidade ou inaplicabilidade não afetar nenhum outro aspecto deste Contrato, o Contrato permanecerá válido, eficaz e aplicável e tal ilegalidade, invalidade ou inaplicabilidade, doravante não fará mais parte do Contrato.

20.4. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a renúncia ou abstenção pelas Partes de quaisquer direitos ou faculdades que lhes assistam pelo Contrato, bem como a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra Parte somente serão consideradas válidas se feitas por escrito e não serão consideradas novação, renúncia, abstenção ou concordância em relação a direitos ou faculdades que poderão ser exercidos no futuro.

20.5. No caso de contradição, conflito e/ou diferentes conteúdos entre as disposições deste contrato e da Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, deverá prevalecer o disposto na Proposta Comercial.

20.6. A realização pela CONTRATADA de operações societárias, tais como, mas não se limitando a, alteração da denominação social, fusão, cisão, incorporação e/ou de qualquer outra forma de reorganização societárias legalmente previstas, inclusive para afiliadas, que impliquem cessão ou transferência, total ou parcial, deste Contrato, independe de autorização e ou comunicação da CONTRATANTE.

20.7. A CONTRATADA e a CONTRATANTE são Partes totalmente independentes entre si, de forma que nenhuma disposição deste Contrato poderá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre as Partes.

20.8. As partes a qualquer tempo por si, seus herdeiros e/ou sucessores, obrigam-se ao integral e fiel cumprimento deste Contrato, da Proposta Comercial e do Contrato de Permanência.

20.9. Qualquer alteração nas condições e cláusulas previstas na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência e neste contrato e demais anexos somente terão validade se forem feitos por escrito e mediante assinatura de Termo Aditivo.

20.10. A CONTRATADA poderá, independente de prévia autorização da CONTRATANTE, transferir e/ou ceder, no todo ou em parte, a terceiros, os direitos e obrigações estabelecidas neste Contrato.

20.11. 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.

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

20.13. A CONTRATADA compromete-se a não explorar qualquer forma de mão-de-obra infantil e a evitar, de todos os modos, a contratação e/ou aquisição de serviços de pessoas físicas ou jurídicas que explorem, direta ou indiretamente, o trabalho infantil em qualquer localidade, bem como declaram que serão integralmente respeitados os conceitos prescritos pela Lei nº 8.069/90 (Estatuto da Criança e do Adolescente).

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros sob nº 1.891.204 em 07/08/2020 neste 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

20.14. A CONTRATANTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONTRATADA, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA.

20.15. Este Contrato é título executivo extrajudicial nos termos do artigo 784, II, do Novo Código de Processo Civil.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DOS SIGNATÁRIOS

21.1. As Partes contratantes declaram, sob as penas da lei, que os signatários da Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência disponibilizada pela CONTRATADA à CONTRATANTE e que é/são vinculada(s) a este Contrato de Prestação de Serviço, possuem poderes para assumir as obrigações ora contraídas neste instrumento.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

22.1. Fica eleito o Foro da Comarca da cidade onde está sendo prestado o serviço contratado como único competente para dirimir e julgar quaisquer disputas relacionadas com o presente Instrumento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DO REGISTRO

23.1. O presente instrumento encontra-se assinado pelos representantes legais da ATIVE TELECOMUNICAÇÕES S.A., e devidamente registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP

São Paulo/SP, 21 de julho de 2020.

ATIVE  
TELECOMUNICAÇÕES S.A.:33960847000177  
S.A.:33960847000177

Assinado de forma digital por  
ATIVE TELECOMUNICACOES  
S.A.:33960847000177  
Dados: 2020.07.23 16:13:07  
-03'00'

**ATIVE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros sob nº 1.891.204 em 07/08/2020 neste 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial   | Estado   | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS     | Condição | Despesas | Total     |
|-----------|----------|--------------------|------------|------------|------------|---------|----------|----------|-----------|
| RS 176,56 | RS 50,31 | RS 34,42           | RS 9,28    | RS 12,22   | RS 8,58    | RS 3,70 | RS 0,00  | RS 0,00  | RS 295,07 |



## Formalização Contratual - Internet

**Contratante:** \_\_\_\_\_

**Filiação:** Pai: \_\_\_\_\_ Mãe: \_\_\_\_\_

**Nascimento:** \_\_\_\_\_ **Estado Civil:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_

**Carteira de Identidade:** \_\_\_\_\_ **Órgão Emissor:** \_\_\_\_\_

**CNPJ/CPF:** \_\_\_\_\_ **Insc. Est.:** \_\_\_\_\_ **Profissão:** \_\_\_\_\_

**End. de Instalação:** \_\_\_\_\_

**Nº:** \_\_\_\_\_ **Complemento:** \_\_\_\_\_ **Cep:** \_\_\_\_\_ **Bairro:** \_\_\_\_\_

**Cidade:** \_\_\_\_\_ **UF:** \_\_\_\_\_

**End. de Correspondência:** \_\_\_\_\_

**Nº:** \_\_\_\_\_ **Complemento:** \_\_\_\_\_ **Bairro:** \_\_\_\_\_

**Cidade:** \_\_\_\_\_ **Cep:** \_\_\_\_\_ **UF:** \_\_\_\_\_

**Tel Res:** \_\_\_\_\_ **Tel. Comercial:** \_\_\_\_\_ **Cel.:** \_\_\_\_\_

**Email:** \_\_\_\_\_

**Ponto de Referência:**

### ATO DE ADESÃO À SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

"O CONTRATANTE aqui identificado e qualificado declara pela veracidade das informações acima e, tendo recebido, lido e entendido as condições gerais que regulamentam as cláusulas e esclarecem as obrigações e direitos pactuados no Contrato de Prestação de Serviços de Provedor para o Acesso à Internet protocolado e registrado no Cartório de Registros de Títulos e Documentos de São Paulo/SP, em nome de OP11 PROVEDOR DE ACESSO A INTERNET S.A., CNPJ nº 34.037.030/0001-94, formaliza sua inteira adesão ao referido contrato e anexos, aceitando as cláusulas e condições nele estabelecidas, sem qualquer ressalva ou restrição."

### ATO DE ADESÃO À SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

"O CONTRATANTE supra identificado declara pela veracidade das informações acima e, tendo recebido, lido e entendido as condições gerais que regulamentam as cláusulas e esclarecem as obrigações e direitos pactuados no contrato de prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) protocolado e registrado no Cartório de Registros de Títulos e Documentos de São Paulo - SP, em nome de ATIVE TELECOMUNICAÇÕES S.A., CNPJ nº 33.960.847/0001-77, formaliza sua inteira adesão ao referido contrato, aceitando cláusulas e condições nele estabelecidas, sem qualquer ressalva ou restrição."

### CONDIÇÕES COMERCIAIS - ACESSO À REDE MUNDIAL DE INTERNET

**Velocidade Contratada:** \_\_\_\_\_ **Mbps**

**(A) Mensalidade:** R\$ \_\_\_\_\_

**Data Vencimento:** \_\_\_\_\_

**(B) Taxa de Instalação** R\$ \_\_\_\_\_

**Forma de Pagamento:**  Boleto Impresso  Boleto Online  Débito em Conta  Cartão de Crédito

**Roteador:** Sim  Não

**Mensalidade Roteador:** \_\_\_\_\_

**Vigência** (xx) meses \_\_\_\_\_

**Banco:**  Caixa Econômica  Banco do Brasil  Sicoob  Itaú  Bradesco

**Pec:** \_\_\_\_\_

**Prazo de Instalação:** \_\_\_\_\_ xx DIAS

**À VISTA** R\$ \_\_\_\_\_

**À PRAZO** ( ) PARCELAS

### Atenção!!!

1) As condições e obrigações estipuladas neste instrumento, no contrato padrão, aditivos e anexos são as únicas as quais se aplicam à Contratada. 2) O Contratante está ciente que a ausência de recebimento do boleto para pagamento da mensalidade ou de qualquer outra taxa ou encargo não o isenta de tal obrigação. Os pagamentos efetuados após o vencimento estarão sujeitos as sanções e encargos previstos em Contrato. 3) Em caso de rescisão do contrato, será devida a taxa de desconexão, cujo valor se encontra expresso na tabela de preços vigente. 4) Pela presente, o Contratante declara ter ciência e ter recebido o termo de formalização, o(s) contrato(s) padrão(s), a tabela de preço vigente e o regulamento da campanha aderida, bem como das condições gerais. 5) O(s) contrato(s) padrão(s), tabela vigente e regulamento das campanhas encontram-se disponíveis no site www.soumaster.com.br e podem ser consultadas no show room da Contratada. 6) A instalação e/ou ativação do(s) serviço(s) fica condicionada à viabilidade técnica no endereço indicado pelo Contratante. 7) A velocidade contratada para acesso e tráfego na internet é a nominal máxima prevista neste instrumento e poderá sofrer variações ou degradações decorrentes de fatores externos não imputáveis à Contratada.

O Contratante declara estar ciente que estará fidelizado pelo período mínimo de 12 (doze) meses (ou prazo descrito no Contrato de Permanência, o que for maior), a partir da data de instalação/ativação do serviço. Caso o Contratante solicite o cancelamento do contrato antes do prazo de vigência contratual, sujeitar-se-á ao pagamento da multa rescisória conforme previsto no contrato e/ou Contrato de Permanência.

### Observações Formalização Contratual INTERNET:

\_\_\_\_\_

Contratante

Cidade

23 julho, 2020

Executivo de Vendas



Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros sob nº 1.891.204 em 07/08/2020 neste 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial    | Estado    | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS      | Condição | Despesas | Total      |
|------------|-----------|--------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| R\$ 176,56 | R\$ 50,31 | R\$ 34,42          | R\$ 9,28   | R\$ 12,22  | R\$ 8,58   | R\$ 3,70 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 295,07 |

b. A CONTRATADA ofereceu à CONTRATANTE benefício(s) e/ou realizou investimentos para viabilizar e/ou implementar o Serviço e, em contrapartida, a CONTRATANTE livremente concordou em permanecer vinculado ao Contrato descrito no item “a” pelo prazo e condições a seguir declinados.

c. A CONTRATANTE é pessoa física ou jurídica e utilizará o Serviço descrito neste instrumento nos moldes ora contratados.

### 1. OBJETO

1.1. O presente Contrato de Permanência (o “CONTRATO”) tem por objeto estabelecer as condições gerais do compromisso aceito pela CONTRATANTE; discriminar os benefícios concedidos e/ou os investimentos realizados para atendimento ao cliente, além de ajustar a permanência mínima a qual a CONTRATANTE se vinculará.

### 2. CONDIÇÕES

2.1. Em contrapartida aos benefícios oferecidos e/ou investimentos feitos pela ATIVE, a CONTRATANTE assume, mediante assinatura do presente, o compromisso de permanecer vinculado ao Contrato descrito no item “a”, pelo período mínimo descrito no preâmbulo deste instrumento.

### 3. ADESÃO

3.1 A concordância pela CONTRATANTE dos termos e condições do presente instrumento ocorrerá por meio da assinatura deste instrumento.

### 4. VIGÊNCIA E RESCISÃO

4.1. Em caso de desistência, redução dos serviços ou rescisão antecipada do Contrato descrito no item “a”, a solicitação deverá ser efetuada pela CONTRATANTE através da CENTRAL DE RELACIONAMENTO.

4.2. Durante o período de permanência mínima ora estabelecido, a desistência, *downgrade*, cancelamento ou rescisão antecipada do contrato ensejará a cobrança de multa pelo descumprimento do prazo de permanência, proporcional ao valor do benefício e/ou investimento a ser calculada *pro rata die*.

4.3. O pagamento da multa estipulada no item 4.2 se dará de uma única vez, no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento da comunicação de desistência, *downgrade*, cancelamento ou rescisão antecipada do Contrato.

### 5. DISPOSIÇÕES GERAIS:

5.1 O presente instrumento é parte integrante e indissociável do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM, ambos celebrados em caráter irrevogável e irretroatável, obrigando as partes, seus sócios, sucessores e herdeiros, a qualquer título, ao cumprimento de suas estipulações.

5.2. A CONTRATANTE declara ter ciência de que a CONTRATADA realizou determinados investimentos e/ou arcou com determinados custos e/ou concedeu benefícios para viabilizar a prestação do serviço objeto do Contrato. Declara ainda que as penalidades previstas neste instrumento são estabelecidas em função de tais investimentos e/ou custos e/ou benefícios, não podendo, em caso de rescisão e/ou resilição, serem consideradas, para nenhum efeito, como ônus adicional, mas sim integrante da formatação do preço ora praticado.

Protocolo nº 1.892.444 de 07/08/2020 às 16:56:20h: Documento **registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros** sob nº **1.891.204** em **07/08/2020** neste **6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo**. Assinado digitalmente por Antonio Vilmar Carneiro - Escrevente Autorizado.

| Oficial   | Estado   | Secretaria Fazenda | Reg. Civil | T. Justiça | M. Público | ISS     | Condição | Despesas | Total     |
|-----------|----------|--------------------|------------|------------|------------|---------|----------|----------|-----------|
| RS 176,56 | RS 50,31 | RS 34,42           | RS 9,28    | RS 12,22   | RS 8,58    | RS 3,70 | RS 0,00  | RS 0,00  | RS 295,07 |

5.3. O presente instrumento constitui título executivo extrajudicial, cobrável por meio de processo de execução específica, nos termos do Código de Processo Civil.

5.4. Se qualquer uma das disposições do presente Termo for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, tal nulidade ou omissão não afetará a validade das demais disposições deste Contrato.

5.5. As Partes declaram que: (i) leram este Termo em sua íntegra e que a elas foi dada a oportunidade de esclarecer qualquer dispositivo e informação que não tivessem entendido; (ii) entendem os termos, condições e obrigações deste Termo e concordam em estar legalmente submetidas por meio dele; (iii) não se verifica, na presente contratação, qualquer fato ou obrigação que possa vir a ser caracterizada como coação, estado de perigo ou lesão, conforme os arts. 151, 156 e 157 do Código Civil, respectivamente; (iv) estão cientes de todas as circunstâncias e regras que norteiam o presente negócio jurídico; e (v) as prestações a serem assumidas pelas Partes são reconhecidas por ambas como manifestamente proporcionais e tal proporcionalidade é decorrente de valores vigentes ao tempo em que é celebrado o presente negócio jurídico.

## 6. DO FORO

6.1. As Partes elegem o foro da comarca onde estão sendo prestados os serviços, para dirimir todas e quaisquer questões decorrentes e/ou relacionadas ao presente Contrato, renunciando a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

Cidade, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE