

CARTORIO REG. TÍT. DOC. E CIVIL P. JURÍDICAS de Divinópolis - MG  
CNPJ: 23.773.542/0001-00  
PRAÇA DO MERCADO, 299 - CENTRO - Divinópolis - MG - CEP:35500-048  
Tel:(37)9 9834-6034 - cartoriomariola@yahoo.com.br  
Maria da Conceição Barbosa - Oficiala

Recibo Número: 9063 - Registro: 45319 Data: 19/01/2024

Recebi de Itacolomi Comunicação Ltda, CNPJ: 13.003.072/0001-34 a importância de R\$ 774,24 referente ao pagamento de custas e emolumentos conforme discriminado abaixo:

| Código | Ato                                | Qtd       | Emol(R\$)         | TFJ(R\$)          | Rec(R\$)         | ISS(R\$)         | Desp(R\$)        | Total(R\$)        |
|--------|------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
|        | Despesa                            | 1         | R\$ 0,00          | R\$ 0,00          | R\$ 0,00         | R\$ 0,00         | R\$ 15,00        | R\$ 15,00         |
| 5111-0 | Averbação sem Valor                | 3         | R\$ 72,15         | R\$ 23,70         | R\$ 4,32         | R\$ 3,60         | R\$ 0,00         | R\$ 103,77        |
| 5201-9 | Certificado Lançado em Outras Vias | 4         | R\$ 29,44         | R\$ 9,68          | R\$ 1,76         | R\$ 1,48         | R\$ 0,00         | R\$ 42,36         |
| 5202-7 | Protocolo de Lançamento            | 4         | R\$ 169,16        | R\$ 36,20         | R\$ 10,16        | R\$ 8,44         | R\$ 0,00         | R\$ 223,96        |
| 5550-9 | Registro Completo Sem Valor        | 1         | R\$ 24,05         | R\$ 7,42          | R\$ 1,44         | R\$ 1,20         | R\$ 0,00         | R\$ 34,11         |
| 8101-8 | Arquivamento                       | 28        | R\$ 246,12        | R\$ 81,76         | R\$ 14,84        | R\$ 12,32        | R\$ 0,00         | R\$ 355,04        |
|        | <b>Totais</b>                      | <b>41</b> | <b>R\$ 540,92</b> | <b>R\$ 158,76</b> | <b>R\$ 32,52</b> | <b>R\$ 27,04</b> | <b>R\$ 15,00</b> | <b>R\$ 774,24</b> |

Divinópolis, 19 de janeiro de 2024

*Ana Luíza Tibúrcio Silva*

Ana Luíza Tibúrcio Silva - Escrevente

CARTORIO REG. TÍT. DOC. E CIVIL P. JURÍDICAS de Divinópolis - MG  
CNPJ: 23.773.542/0001-00  
PRAÇA DO MERCADO, 299 - CENTRO - Divinópolis - MG - CEP:35500-048  
Tel:(37)9 9834-6034 - cartoriomariola@yahoo.com.br  
Maria da Conceição Barbosa - Oficiala

Recibo Número: 9063 - Registro: 45319 Data: 19/01/2024

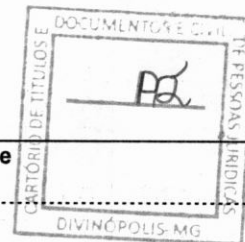
Recebi de Itacolomi Comunicação Ltda, CNPJ: 13.003.072/0001-34 a importância de R\$ 774,24 referente ao pagamento de custas e emolumentos conforme discriminado abaixo:

| Código | Ato                                | Qtd       | Emol(R\$)         | TFJ(R\$)          | Rec(R\$)         | ISS(R\$)         | Desp(R\$)        | Total(R\$)        |
|--------|------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
|        | Despesa                            | 1         | R\$ 0,00          | R\$ 0,00          | R\$ 0,00         | R\$ 0,00         | R\$ 15,00        | R\$ 15,00         |
| 5111-0 | Averbação sem Valor                | 3         | R\$ 72,15         | R\$ 23,70         | R\$ 4,32         | R\$ 3,60         | R\$ 0,00         | R\$ 103,77        |
| 5201-9 | Certificado Lançado em Outras Vias | 4         | R\$ 29,44         | R\$ 9,68          | R\$ 1,76         | R\$ 1,48         | R\$ 0,00         | R\$ 42,36         |
| 5202-7 | Protocolo de Lançamento            | 4         | R\$ 169,16        | R\$ 36,20         | R\$ 10,16        | R\$ 8,44         | R\$ 0,00         | R\$ 223,96        |
| 5550-9 | Registro Completo Sem Valor        | 1         | R\$ 24,05         | R\$ 7,42          | R\$ 1,44         | R\$ 1,20         | R\$ 0,00         | R\$ 34,11         |
| 8101-8 | Arquivamento                       | 28        | R\$ 246,12        | R\$ 81,76         | R\$ 14,84        | R\$ 12,32        | R\$ 0,00         | R\$ 355,04        |
|        | <b>Totais</b>                      | <b>41</b> | <b>R\$ 540,92</b> | <b>R\$ 158,76</b> | <b>R\$ 32,52</b> | <b>R\$ 27,04</b> | <b>R\$ 15,00</b> | <b>R\$ 774,24</b> |

Divinópolis, 19 de janeiro de 2024

*Ana Luíza Tibúrcio Silva*

Ana Luíza Tibúrcio Silva - Escrevente



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

Pelo presente instrumento, de um lado:

**ITACOLOMI COMUNICAÇÃO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 13.003.072/0001-34, estabelecida na Avenida Vinte e Um de Abril, nº 499-A, térreo, bairro Centro, na cidade de Divinópolis/MG, CEP 35.500-010, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos por seus representantes legais abaixo assinados, doravante denominada "ITACOLOMI"; ou "CONTRATADA", devidamente licenciada a utilizar a marca "Master Internet", ou simplesmente "Master".

E de outro lado:

**PESSOA JURÍDICA**, aderente às Cláusulas e condições deste instrumento, da Formalização Contratual 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 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:** ITACOLOMI COMUNICAÇÃO LTDA, acima qualificada, responsável pelo Serviço 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.



- 1.6. CESSIÃO:** Pessoa 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).
- 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. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA):** Determina o nível mínimo dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 1.20. MANUTENÇÃO:** Conjunto de ações preventivas, corretivas, emergenciais ou não, destinadas a garantir e/ou restabelecer a prestação dos serviços contratados.
- 1.21. SAC:** Serviço de Atendimento ao Consumidor o qual a CONTRATANTE utiliza para contatar a CONTRATADA através do telefone 0800 943 4400.



## 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 / FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL 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 / FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL 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

3.1.3. Anexo III - SLA

## CLÁUSULA QUARTA – DO OBJETO

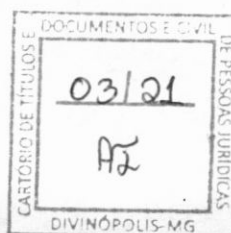
4.1. Constitui-se objeto do presente contrato a prestação de serviços de comunicação multimídia mediante o uso de equipamentos, instalações e condições próprias ou de terceiros para a recepção e envio de sinais da Internet a CONTRATANTE, nos termos da Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

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, desde que autorizado expressamente pela CONTRATADA, 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 incontido 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.

5.2. Sem prejuízo ao acima explicitado, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, conforme o caso, 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 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.

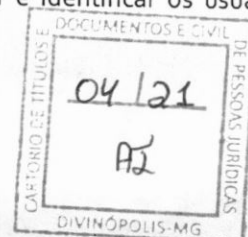
5.8. Em até 05 (cinco) dias após a data de instalação, a CONTRATANTE poderá contestar a instalação dos serviços, hipótese na qual novos testes deverão ser efetuados pela CONTRATADA, ficando desde já acertado que, neste caso, a data de instalação dos serviços será considerada aquela em que for sanada 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 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 – SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

6.1. Todos os termos e condições relativas à SLA encontram-se no Anexo III, documento que faz parte indissolúvel do presente instrumento.

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

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

7.1.1. 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;



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;

7.1.2. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

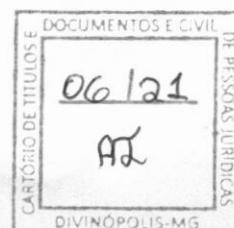
7.4. Entregar o serviço até o ponto de terminação no(s) endereço(s) da CONTRATANTE, responsabilizando-se pela instalação, configuração, supervisão e controle dos elementos de propriedade da CONTRATADA, envolvidos nas conexões, bem como pelos testes para aferição da conexão.

7.4.1. 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.

7.4.2. 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.

7.5. Prestar o serviço segundo os índices de disponibilidade contratados, ressalvada a hipótese de interrupções decorrentes de: (a) falhas nas instalações da CONTRATANTE, sobre as 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.

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

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

7.6.2. 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.

7.7. 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.

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

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

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

8.1.1. 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.

8.1.2. 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.

8.1.2.1. 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

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

8.1.4. Providenciar infraestrutura necessária para entrega do serviço, incluindo, mas não se limitando ao ponto de energia elétrica, com aterramento adequado, para-raios, 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.

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



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

8.1.6.1. 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.

8.1.7. 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.

8.1.8. 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.

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

8.1.10. 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.

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

8.1.12. 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.

8.1.13. Não comercializar, ceder, disponibilizar a título oneroso ou transferir os meios e/ou os serviços colocados à sua disposição, salvo nos casos em que a CONTRATANTE estiver devidamente autorizada pela ANATEL para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

8.1.14. Abster-se de utilizar os serviços da CONTRATADA para propagar 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 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.



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

8.1.16. 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 da Formalização Contratual e/ou Contrato de Permanência contratados e vinculados a este instrumento.

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

8.1.18. 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.

8.1.18.1. 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.

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

8.1.20. 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.

## 8.2. São direitos da CONTRATANTE:

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

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



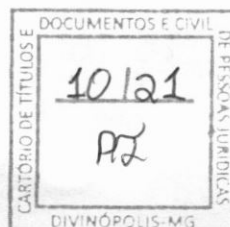
- (vi) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de falta de pagamento ou inadimplemento de quaisquer obrigações previstas neste contrato ou, ainda, por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei Geral de Telecomunicações, sempre após notificação prévia pela CONTRATADA;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

8.2.3 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.

8.2.4 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.

#### **CLÁUSULA NONA - POLÍTICA DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA**

9.1. 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.



9.2. A CONTRATADA utiliza sistemas e equipamentos destinados à segurança da informação além de mecanismos para autenticação e controle de usuários nos produtos Residenciais e Empresariais. 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.

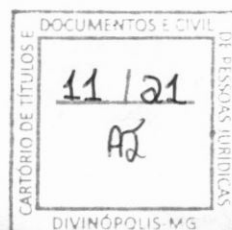
9.2.1. A CONTRATANTE garante que os dados fornecidos na autenticação são verdadeiros e que é de uso pessoal e intransferível.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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 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.



9.6. 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 DÉCIMA – DO PREÇO, FORMAS DE PAGAMENTO, ENCARGOS E REAJUSTE

10.1. 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.

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

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

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

10.2.3. 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.

10.3. Não se aplica às mensalidades, sob nenhuma hipótese, a Tabela de Preços mencionada na cláusula 10.2 acima.

10.4. Os valores especificados no item 10.1 serão cobrados preferencialmente através de boleto bancário, ou, subsidiariamente, por qualquer outro meio, à critério da CONTRATADA.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.6.1. 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.

10.7. 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.

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

10.9. O boleto de cobrança e/ou Nota Fiscal dos serviços será entregue à CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança e/ou Nota Fiscal 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 942 9999, Aplicativo e/ou whatsapp de número (31) 93500-8000, ou pelo e-mail [comercialb2b@soumaster.com.br](mailto:comercialb2b@soumaster.com.br), para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança e/ou Nota Fiscal.

10.10. 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.

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

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

10.12. 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 (incluindo a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

10.13. 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.

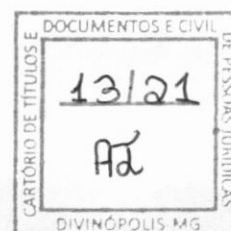
10.14. As partes declaram que os valores mensais devidos pela CONTRATANTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS TRIBUTOS

11.1. Todos os tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços objeto do presente CONTRATO serão pagos pela parte que for responsável pelo pagamento, nos termos da legislação tributária.

11.1.1. A parte responsável pelo pagamento de um determinado tributo também se compromete a liberar e isentar a outra da referida obrigação, bem como de eventuais reivindicações e ações de qualquer natureza a ela relacionada.

11.2. 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.



11.3. Os encargos referidos no subitem 11.2, não constituem revisão, correção ou reajuste estabelecido neste Contrato e serão automaticamente acrescentados ao preço.

11.4. No caso da CONTRATANTE ser Pessoa Jurídica e contemplada com qualquer benefício tributário das esferas federal, estadual e/ou municipal, em especial, com o Regime Especial de apuração do ICMS (empresa constante do Ato Cotepe), o diferimento do ICMS na Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações emitida pela CONTRATADA, depende do envio da documentação comprobatória, incluindo, mas não se limitando, a publicação no Diário Oficial da alteração do Ato Cotepe onde constam as unidades da federação em que a CONTRATANTE poderá usufruir do Regime Especial e; a declaração expressa da CONTRATANTE confirmando o uso dos serviços contratados como meio de rede.

11.5. Na hipótese de o escopo desta prestação de serviços estar subordinado ao que dita a Instrução Normativa MPS/SRP nº 971, ou outra norma que vier a substituí-la, estará autorizada a retenção direta dos tributos a que se refere, em destaque na Nota Fiscal.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. A contestação de débito encaminhada pela CONTRATANTE à CONTRATADA deverá ser através da Central do Assinante através do telefone 0800 942 9999, Aplicativo e/ou whatsapp de número (31) 93500-8000, ou pelo e-mail [comercialb2b@soumaster.com.br](mailto:comercialb2b@soumaster.com.br), a qual será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência ou não.

12.2. 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.

12.3. 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.

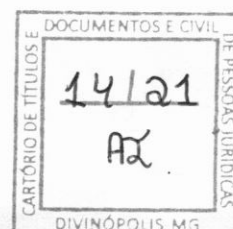
12.4. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica a CONTRATANTE obrigada ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, sob pena de incorrer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

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

12.5.1. 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.

12.5.2. 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.

12.5.3. 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 TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

13.1. O presente Contrato vigorará pelo prazo descrito na Proposta Comercial / Formalização Contratual 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.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA CESSÃO DO CONTRATO

14.1. 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.

14.2. 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 interveniência e desde que o CESSIONÁRIO manifeste, por escrito, sua anuência aos termos destas Condições Gerais.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

15.1. 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.

15.1.1. 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.

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

15.3. 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 SEXTA - DA RESCISÃO

16.1. 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:

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

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

16.1.3. Se a CONTRATANTE, no caso de Pessoa Jurídica, for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade,



bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da empresa;

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

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

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

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

16.2.4. 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.

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

16.2.6. 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.

16.2.7. 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.

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

16.3.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.

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

16.3.3. 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;

16.4 - 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.

16.5. 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.



16.6. Sem prejuízo do disposto no item 16.5 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.

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

16.8. Em caso de rescisão por solicitação da CONTRATANTE, esta deverá notificar a CONTRATADA através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, 0800 942 9999, Aplicativo e/ou whatsapp de número (31) 93500-8000, ou pelo e-mail [comercialb2b@soumaster.com.br](mailto:comercialb2b@soumaster.com.br)

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

17.1. 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.

17.2. A multa também será devida em caso de rescisão antecipada do contrato pela CONTRATANTE (multa específica e diversa da estipulada na cláusula 17.1) e, neste caso, será proporcional ao valor do benefício concedido e/ou do valor do investimento, conforme Proposta Comercial / Formalização Contratual 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 OITAVA – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - SAC

18.1. 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 942 9999, Aplicativo e/ou whatsapp de número (31) 93500-8000, ou pelo e-mail [comercialb2b@soumaster.com.br](mailto:comercialb2b@soumaster.com.br).

18.2. Caso a CONTRATANTE deseje esclarecer qualquer dúvida a respeito dos serviços da CONTRATADA, poderá obter tais esclarecimentos através do telefone 0800 942 9999, Aplicativo e/ou whatsapp de número (31) 93500-8000, ou pelo e-mail [comercialb2b@soumaster.com.br](mailto:comercialb2b@soumaster.com.br).

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CONFIDENCIALIDADE

19.1. 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.

19.2. 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.



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

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

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

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

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

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA – COMPLIANCE – ANTICORRUPÇÃO

20.1. 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.

20.2. 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.

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

a) não violaram, violam ou violarão as Regras Anticorrupção;

b) em caso de a CONTRATANTE ser pessoa jurídica, já ter implementado ou se obriga a implementar durante a vigência deste Contrato um programa de conformidade e treinamento razoavelmente eficaz na prevenção e detecção de violações das Regras Anticorrupção e dos requisitos estabelecidos nesta Cláusula;

c) têm ciência que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhece as consequências possíveis de tal violação.



20.4. 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 PRIMEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

21.1 As partes declaram que têm conhecimento da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto 2018), bem como de seus enunciados, obrigando-se a cumprir integralmente com seus dispositivos, mediante a abstenção de qualquer atividade que constitua ou possa constituir uma violação ao arcabouço legal brasileiro de proteção de dados pessoais.

21.2 Obrigam-se a zelar pelos dados pessoais tratados no desempenho das atividades relativas ao objeto do presente instrumento, observando os princípios gerais da proteção de dados – em especial, os princípios da necessidade, da finalidade e da adequação.

21.3 Reconhecem seus deveres e responsabilidades perante as diversas atividades de tratamento de dados pessoais que compõem o objeto deste contrato, nas posições de controladora ou operadora de dados pessoais.

21.4 Comprometem-se a tratar os dados pessoais obtidos por meio das atividades previstas neste instrumento apenas para as finalidades aqui previstas, e apenas durante o período necessário para que a referida finalidade seja alcançada.

21.5 No caso do tratamento de dados para fins não previstos neste instrumento, as partes comprometem-se a realizar essas atividades de tratamento adicionais com fulcro em bases legais adequadas para o tratamento, tendo em vista finalidades legítimas e sempre em observância dos princípios enunciados pela Lei Geral de Proteção de Dados.

21.6 Comprometem-se a adotar parâmetros de segurança da informação adequados e suficientes para proteger os dados pessoais tratados no desempenho das atividades que constituem o objeto do presente instrumento.

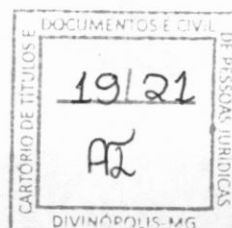
21.7 Comprometem-se, ainda, a notificar a outra parte em caso de qualquer incidente de proteção de dados pessoais que prejudique ou possa prejudicar a integridade dos dados pessoais aqui referenciados, seja através de acesso indevido, perda de acesso, destruição indesejada dos dados ou eventos similares. Adicionalmente, comprometem-se a realizar a referida comunicação dentro do prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da descoberta do incidente.

21.8 O descumprimento dos itens 1 a 7 da presente cláusula ou de quaisquer obrigações estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados por uma das partes permitirá à outra parte rescindir este contrato com justa causa, independentemente de aviso prévio ou interpelação judicial ou extrajudicial e sem qualquer penalidade imposta à parte que requerer a rescisão.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DISPOSIÇÕES FINAIS**

22.1. 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.

22.2. 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.

22.3. 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.

22.4. 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.

22.5. 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.

22.6. 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.

22.7. 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, bem como entre os empregados de uma Parte à outra Parte, para o caso de a CONTRATANTE tratar-se de Pessoa Jurídica.

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

22.9. 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.

22.10. 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.

22.11. 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.

22.12. 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.



22.13. As partes comprometem-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).

22.14. 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.

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

### CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DO FORO

23.1. 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.

Divinópolis/MG, 01 de janeiro de 2024.

ITACOLOMI  
COMUNICACAO  
LTDA:13003072000134

Assinado de forma digital por  
ITACOLOMI COMUNICACAO  
LTDA:13003072000134  
Dados: 2024.01.09 16:25:17 -03'00'

ITACOLOMI COMUNICAÇÃO LTDA

PESSOA JURÍDICA

### TESTEMUNHAS:

Nome:  
CPF:

Nome:  
CPF:

|   |   |
|---|---|
| PROTÓCOLO: 108441   REGISTRO: 45319<br>Livro B287   FOLHA: 14v/24v   DATA: 19/01/2024<br>Cotação: Emol.: R\$ 258,29 - TFJ: R\$ 80,21 - Recompe: R\$ 15,55 - Desp.: R\$ 15,00 - ISS: R\$ 12,92<br>Valor Final: R\$ 381,97 - Códigos (1), 5201-9(1), 5202-7(1), 5550-9(1), 8101-8(21) |   |
| <br>Ana Luíza Tibúrcio Silva - Escrevente  |   |
| PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA<br>1º Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas<br>Divinópolis - MG  |   |
| SELO DE CONSULTA: HDP78642<br>CÓDIGO DE SEGURANÇA: 1380906873794127<br>Quantidade de atos praticados: 24<br>Ato(s) praticado(s) por: Ana Luíza Tibúrcio Silva - Escrevente<br>Emol.: R\$ 273,84 - TFJ: R\$ 80,21<br>Valor Final: R\$ 354,05 - ISS: R\$ 12,92                        |  |
| Consulte a validade deste Selo no site: <a href="https://selos.tjmg.jus.br">https://selos.tjmg.jus.br</a>   |   |



Contratante: \_\_\_\_\_  
 Nome Fantasia: \_\_\_\_\_  
 Responsável pelo contrato: \_\_\_\_\_  
 Nascimento: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
 Carteira de Identidade: \_\_\_\_\_ Órgão Emissor: \_\_\_\_\_  
 CNPJ/CPF: \_\_\_\_\_ Insc. Est.: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_  
 End. de Instalação: \_\_\_\_\_  
 N°: \_\_\_\_\_ Complemento: \_\_\_\_\_ Cep: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_  
 Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_  
 End. de Correspondência: \_\_\_\_\_  
 N°: \_\_\_\_\_ Complemento: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_  
 Cidade: \_\_\_\_\_ Cep: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_  
 Tel Res: \_\_\_\_\_ Tel. Comercial: \_\_\_\_\_ Cel.: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_

**Ponto de Referência:**

**ATO DE ADEÇÃO À SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET**

"O(A) CONTRATANTE aqui identificado(a) e qualificado(a) 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), (parte integrante e indissolúvel deste termo), em nome de ITACOLOMI COMUNICAÇÃO LTDA, com inscrição no CNPJ sob o nº 13.003.072/0001-34, formaliza sua inteira adesão ao referido contrato e anexos, aceitando as cláusulas e condições nele estabelecidas, sem qualquer ressalva ou restrição."

**ATO DE ADEÇÃO À SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

"O(A) CONTRATANTE supra identificado(a) 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 Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Divinópolis - MG, em nome de ITACOLOMI COMUNICAÇÃO LTDA, CNPJ nº 13.003.072/0001-34, 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  
 Roteador: Sim  Não   
 (A) Mensalidade: R\$ \_\_\_\_\_ Mensalidade Roteador: \_\_\_\_\_  
 Data Vencimento: \_\_\_\_\_ Vigência XX (meses)  
 (B) Taxa de Instalação: R\$ \_\_\_\_\_ À VISTA R\$ \_\_\_\_\_  
 À PRAZO ( ) PARCELAS  
 Forma de Pagamento: Boleto Impresso   
 Boleto Online  x  
 Débito em Conta  Banco:  Caixa Econômica  Banco do Brasil  Sicoob  
 Itaú  Bradesco  
 Cartão de Crédito  Pec:   
 Prazo de Instalação: \_\_\_\_\_ 5 dias

**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(A) Contratante está ciente que a ausência de recebimento do boleto para pagamento da mensalidade ou de qualquer outra taxa ou encargo não o(a) isenta de tal obrigação. Os pagamentos efetuados após o vencimento estarão sujeitos as sanções e encargos previstos em Contrato. 3) Pela presente, o(a) Contratante declara ter ciência e ter recebido o termo de formalização, o(s) contrato(s) padrão(ões), a tabela de preço vigente e o regulamento da campanha aderida, bem como das condições gerais. 4) O(s) contrato(s) padrão(ões), tabela vigente e regulamento das campanhas encontram-se disponíveis no site [www.soumaster.com.br](http://www.soumaster.com.br) e podem ser consultadas no show room da Contratada. 5) A instalação e/ou ativação do(s) serviço(s) fica condicionada à viabilidade técnica no endereço indicado pelo(a) Contratante. 6) 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. 7) No plano contratado estão incluídos serviços digitais (considerados como serviços de valor adicionado, nos termos da Resolução da Anatel).

O(A) Contratante declara estar ciente que estará fidelizado(a) pelo período mínimo descrito no Contrato de Permanência (parte integrante e indissolúvel deste documento), a partir da data de instalação/ativação do serviço. Caso o(a) 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.

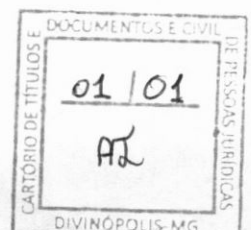
**Observações Formalização Contratual INTERNET:**

Contratante

Divinópolis,

3 janeiro, 2024

Executivo de Vendas



PROCOLO: 108442 | REGISTRO: 45319 - AV 1

Livro B287 | FOLHA: 25 | DATA: 19/01/2024

Cotação: Emol: R\$ 82,49 - TFJ: R\$ 22,29 - Recompe: R\$ 4,95 - Desp.: R\$ 0,00 - ISS: R\$ 4,12  
Valor Final: R\$ 113,85 - Códigos 5111-0(1), 5201-9(1), 5202-7(1), 8101-8(1)

*Ana Luiza Tibúrcio*

Ana Luiza Tibúrcio Silva - Escrevente

PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA

1º Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas  
Divinópolis - MG

SELO DE CONSULTA: HDP78666

CÓDIGO DE SEGURANÇA: 1885313722532465

Quantidade de atos praticados: 4

Ato(s) praticado(s) por: Ana Luiza Tibúrcio Silva - Escrevente

Emol.: R\$ 87,44 - TFJ: R\$ 22,29

Valor Final: R\$ 109,73 - ISS: R\$ 4,12

Consulte a validade deste Selo no site: <https://selos.tjmg.jus.br>



## CONTRATO DE PERMANÊNCIA

### DADOS CADASTRAIS DA(O) CONTRATANTE

|                        |                      |              |                 |                      |
|------------------------|----------------------|--------------|-----------------|----------------------|
| Razão Social/Nome:     | xxxxxxxxxxxxxx       |              |                 |                      |
| CNPJ:                  | xxxxxxxxxxxxxx       |              |                 |                      |
| Endereço (Instalação): | xxxxxxxxxxxxxx       | Nº xxxx      |                 | Bairro: xxxxxxxxxxxx |
| Cidade/Estado:         | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx | Comp. xxxxxx | CEP : xxxxxxxxx |                      |

### DADOS DO SERVIÇO

|               |                |              |                |
|---------------|----------------|--------------|----------------|
| Serviço:      | xxxxxxxxxxxxxx | Velocidade:  | xxxxxxxxxxxxxx |
| Valor Mensal: | xxxxxxxxxx     | Valor total: | xxxxxxxxxx     |

### BENEFÍCIOS E PRAZO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Bônus ou Benefícios:  | (i) Investimentos específicos para atendimento à solução no valor de R\$ xxxxx (xxxxxxxxxxxxxx); (ii) Bônus total de R\$ xxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx); (iii) Preço promocional na taxa de instalação, no valor de R\$ xxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxx). |
| Prazo de permanência: | <b>xx MESES</b>   |

Pelo presente instrumento ("Contrato"), de um lado a ITACOLOMI COMUNICAÇÃO LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 13.003.072/0001-34, com endereço na Avenida Vinte e Um de Abril, nº 599-A, térreo, bairro Centro, na cidade de Divinópolis/MG, CEP: 35.500-010, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos por seus representantes legais abaixo assinados, doravante denominada por "ITACOLOMI"; ou "CONTRATADA", devidamente licenciada a utilizar a marca "Master" ou "Master Internet", e, de outro lado a(o) CONTRATANTE acima qualificada.

CONTRATADA(S) e CONTRATANTE serão denominados em conjunto "Partes" ou individualmente como "Parte".

### CONSIDERANDO QUE:

a. As Partes firmaram o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM e FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL / PROPOSTA COMERCIAL para viabilizar a prestação pela CONTRATADA à(o) CONTRATANTE;



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

c. A(O) CONTRATANTE declara que 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(o) CONTRATANTE; discriminar os benefícios concedidos e/ou os investimentos realizados para atendimento ao cliente, além de ajustar a permanência mínima a qual a(o) CONTRATANTE se vinculará.

#### 2. CONDIÇÕES

2.1. Em contrapartida aos benefícios oferecidos e/ou investimentos feitos pela ITACOLOMI, a(o) 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(o) 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(o) 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 e da FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL, 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(O) 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.



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.

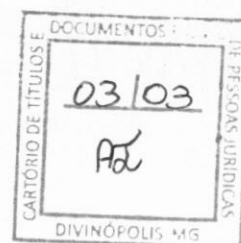
5.5. As Partes declaram que: (i) leram este Termo em sua íntegra e que a elas foi dada a oportunidade de esclarecer qualquer dispositivo e informação que não tivessem entendido; (ii) entendem os termos, condições e obrigações deste Termo e concordam em estar legalmente submetidas por meio dele; (iii) 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 serão 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]



|   |  |
|---|--|
| <b>PROTOCOLO: 108443   REGISTRO: 45319 - AV 2</b><br><b>Livro B287   FOLHA: 25v/26v   DATA: 19/01/2024</b><br>Cotação: Emol.: R\$ 100,07 - TFJ: R\$ 28,13 - Recompe: R\$ 6,01 - Desp.: R\$ 0,00 - ISS: R\$ 5,00<br>Valor Final: R\$ 139,21 - Códigos 5111-0(1), 5201-9(1), 5202-7(1), 8101-8(3) |  |
| <br>Ana Luiza Tibúrcio Silva - Escrevente  |  |
| <b>PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA</b><br>1º Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas<br>Divinópolis - MG   |  |
| <b>SELO DE CONSULTA: HDP78670</b><br><b>CÓDIGO DE SEGURANÇA: 9719917058477632</b><br>Quantidade de atos praticados: 6<br>Ato(s) praticado(s) por: Ana Luiza Tibúrcio Silva - Escrevente<br>Emol.: R\$ 106,08 - TFJ: R\$ 28,13<br>Valor Final: R\$ 134,21 - ISS: R\$ 5,00                        |  |
| Consulte a validade deste Selo no site: <a href="https://selos.tjmg.jus.br">https://selos.tjmg.jus.br</a>   |  |



## ANEXO III – SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

### 1 - NÍVEL DE SERVIÇO

1.1. A CONTRATADA **não** será responsável pelo não cumprimento das obrigações contraídas no contrato quando o descumprimento decorrer de força maior ou caso fortuito, conforme disposto no artigo 393 do código civil brasileiro, negativa de autorizações das autoridades competentes, condomínio (s) ou terceiros com poder de veto.

1.2. Em caso de interrupção ou degradação programada a CONTRATADA fica responsável em avisar com um período de 24 (vinte e quatro) horas antecedentes à manutenção. Para períodos inferiores a 04 (quatro) horas, a CONTRATANTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

1.3. Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, a CONTRATADA deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, a CONTRATANTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

1.4. Com exceção das situações descritas nos itens 1.1, 1.2. e 1.3 supra, obrigará a CONTRATADA a creditar, em favor da CONTRATANTE, na fatura subsequente à indisponibilidade, valores que serão calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$$1.4.1. VD=(VM)*n/(X*1440)$$

1.4.2. Onde: VD = Valor do desconto; VM= Valor da prestação mensal referente ao serviço indisponível; n= quantidade de minutos de indisponibilidade; 1440 = número de minutos em um dia; x = número de dias do mês

1.5. A CONTRATANTE, além das hipóteses catalogadas nos itens "1.1" supra, não fará *jus* ao crédito tratado no item "1.2" acima, quando a interrupção for devida a:

1.5.1. Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por funcionários, prepostos e/ou contratados da CONTRATANTE.

1.5.2. Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por pessoas estranhas que obtenham acesso às dependências da CONTRATANTE.

1.5.3. Acidentes provocados por funcionários, prepostos e/ou contratados da CONTRATANTE.

1.5.4. Interferências de outros sinais e/ou fenômenos eletromagnéticos que venham a causar perturbações nas portadoras e/ou sinais de transmissão de dados de qualquer caráter eventual ou permanente, cabendo, entretanto, à CONTRATADA a solução dos problemas dentro das condições e condicionantes da melhor técnica.



1.5.5. Sobrecargas, má utilização, má-qualidade e/ou falhas de funcionamento dos equipamentos utilizados pela CONTRATANTE para acessar, utilizar e comunicar-se com a rede de telecomunicação da CONTRATADA.

1.5.6. Acidentes com equipamentos externos (incluindo antenas, ligações por fio metálico ou fibra óptica), causados por terceiros ou por chuvas intensas, raios e outros fenômenos atmosféricos.

1.6. Para disponibilidade mínima garantida, o valor de desconto será proporcional ao período de indisponibilidade. O período de indisponibilidade será contado após a abertura de chamado técnico junto à CONTRATADA, devidamente identificado com número de Ticket e Número de Identificação da CONTRATANTE (*customer - ID*) e designação do circuito.

1.7. A disponibilidade mínima mensal será de 99,3% (noventa e nove vírgula três por cento).

1.8. O tempo de resposta da CONTRATADA a chamados da CONTRATANTE será categorizado em três níveis: leve, grave e crítico, e são assim definidos:

1.8.1. **Chamados Leves:** constituem-se naqueles que não impactam no funcionamento do serviço. Nesta categoria os prazos são:

1.8.1.1. Durante o horário comercial da CONTRATADA:

- a) Tempo de Resposta: 01 (uma) hora;
- b) Tempo de Resolução: 48 (quarenta e oito) horas.

1.8.1.2. Fora do horário comercial da CONTRATADA:

- a) Tempo de Resposta: 01 (uma) hora;
- b) Tempo de Resolução: 72 (setenta e duas) horas.

1.8.2. **Chamados Graves:** Constituem-se naqueles em que há degradação de qualidade do serviço. Nesta categoria os prazos são:

1.8.2.1. Durante o horário comercial da CONTRATADA;

- a) Tempo de Resposta: 01 (uma) hora;
- b) Tempo de Resolução: 06 (seis) horas.

1.8.2.2. Fora do horário comercial da CONTRATADA:

- a) Tempo de Resposta: 01 (uma) hora;
- b) Tempo de Resolução: 06 (seis) horas.

1.8.3. **Chamados Críticos:** constituem-se naquele em que o serviço está completamente indisponível. Nesta categoria os prazos são:

1.8.3.1. Durante horário comercial da CONTRATADA:

- a) Tempo de Resposta: 01 (uma) hora;
- b) Tempo de Resolução: 06 (seis) horas.



1.8.3.2. Fora do horário comercial da CONTRATADA:

- a) Tempo de Resposta: 01 (uma) hora;
- b) Tempo de Resolução: 06 (seis) horas.

1.9. Caso haja chamado técnico que exija mobilização de pessoal, deslocamento, custos com hora(s) técnicas(s) e/ou equipamento(s), detecte-se não procedente o motivo de abertura do chamado, mesmo que de forma parcial que permita a CONTRATANTE utilizar os sistemas.

1.10. Será interrompida, para todos os efeitos, a contagem do "Tempo de Resposta" e do "Tempo de Resolução", se a CONTRATANTE não prestar as informações suficientes para a compreensão dos problemas ou então aquelas solicitadas pela CONTRATADA com esse fim ou, ainda, não permitir ou dificultar o acesso às suas dependências. A CONTRATADA não tem nenhuma obrigação de solucionar o mau funcionamento ou não funcionamento do serviço se ele for devido a falhas ou inadequações do equipamento pelo mau uso da CONTRATANTE.

1.11. A CONTRATADA também não responderá por panes, má qualidade e/ou mau funcionamento e/ou qualquer outro tipo de problema apresentado pelo equipamento da CONTRATANTE, inclusive o(s) que decorra(m) do desgaste normal de uso e/ou aparelhos/equipamentos obsoletos ou ultrapassados e que não comportem a transmissão de sinal na velocidade contratada, problema(s) de fabricação e/ou decorrentes de problemas climáticos que impeçam, por questão de segurança, seu acesso aos equipamentos. A CONTRATADA, na forma discriminada neste contrato, responderá exclusivamente pelos problemas apresentados pelo(s) equipamento(s) da CONTRATANTE se forem causados diretamente por sua intervenção.

1.11.1. A CONTRATADA não realiza testes e nem manutenção nos equipamentos da CONTRATANTE, cabendo a ela, salvo expressa e escrita disposição em contrário, assumir esse ônus e a responsabilidade em caso de indisponibilidade dos serviços por essa causa.

1.12. A CONTRATADA somente se responsabilizará por danos diretos decorrentes da interrupção dos serviços, limitados ao valor global do contrato, correspondente à soma das mensalidades pelo período indicado no termo de contratação.



|  |  |
|--|--|
| PROCOLO: 108444   REGISTRO: 45319 - AV 3<br>Livro B287   FOLHA: 27/28   DATA: 19/01/2024   |  |
| Cotação: Emol.: R\$ 100,07 - TFJ: R\$ 28,13 - Recompe: R\$ 6,01 - Desp.: R\$ 0,00 - ISS: R\$ 5,00<br>Valor Final: R\$ 139,21 - Códigos 5111-0(1), 5201-9(1), 5202-7(1), 8101-8(3)  |  |
| <br>Ana Luíza Tibúrcio Silva - Escrevente   |  |
| PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA<br>1º Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas<br>Divinópolis - MG   |  |
| SELO DE CONSULTA: HDP78676<br>CÓDIGO DE SEGURANÇA: 3995331420847910<br>Quantidade de atos praticados: 6<br>Ato(s) praticado(s) por: Ana Luíza Tibúrcio Silva - Escrevente<br>Emol.: R\$ 106,08 - TFJ: R\$ 28,13<br>Valor Final: R\$ 134,21 - ISS: R\$ 5,00 |  |
| Consulte a validade deste Selo no site: <a href="https://selos.tjmg.jus.br">https://selos.tjmg.jus.br</a>  |  |

