

CONTRATO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, COM OU SEM SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VOIP

DAS PARTES

De um lado, **ULTRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 26.016.500/0001-05, com sede na Avenida PL 3, s/n, Bairro Park Lozandes, no Município de Goiânia/GO, CEP 74.884-115, representada neste ato pelo seu representante legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E, do outro lado, a **CONTRATANTE** ou **ASSINANTE**, nomeada e qualificada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** (TERMO) que integra o presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. **CONSIDERANDO:**

1.1.1. **TERMO DE CONTRATAÇÃO** (TERMO), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa este Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO assinado obriga o CONTRATANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados pelas partes.

1.1.2. **VoIP: principal serviço em objeto neste contrato; espécie de serviço de SVA; no idioma original significa “voice over internet protocol”; em português, voz sobre protocolo internet; sistema de “telefonia”, com ou sem portabilidade numérica, com ou sem ramais configuráveis, com ou sem gravação de ligações, com ou sem funcionalidades de IPBX (como URA, por exemplo); VoIP utiliza a internet para fazer e receber chamadas de um computador, tablet, telefone ou smartphone, de forma gerenciável; conforme legislação vigente, e correlato enquadramento tributário, VoIP não se confunde com aqueles serviços previstos no art. 60 da Lei nº 9.472/97.**

1.1.2.1. *Serviços de conexão à internet (SCI), ou de serviços de acesso à internet*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam também parte dos serviços objetos deste Contrato, considerados, por lei e normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típicos “Serviços de Valor Adicionado” (SVA), não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.1.3. *Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços eventualmente contidos no objeto deste Contrato para oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados e voz), por fibras ópticas e infraestruturas correlatas próprias ou terceirizadas, e que hipótese alguma se confundem com SVA.

1.1.4. *Registros de Conexão*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, 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 pelo CONTRATANTE.

1.1.5. *POP*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam a infraestrutura e sistemas correlatos, onde trabalham profissionais

qualificados, funcionam sistemas devidamente licenciados; estão tipos diferentes de roteadores, switches, OLT (Optical Line Terminal; equipamento responsável por gerir e distribuir o acesso aos serviços de dados e streaming), computadores/servidores, Modens ópticos adequados (para si e seus USUÁRIOS, com entrada RJ11 e/ou Adaptador de Telefone Analógico) telefone IP, redes de dados internas e externas, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade. O POP da CONTRATADA está interconectado às redes das operadoras de STFC e de telefonia móvel celular, com serviços de gestão de telefonia necessários ao adequado funcionamento de ligações originadas e recebidas, incluindo centrais telefônicas IP, físicas e em nuvem.

1.1.6. *USUÁRIO*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa *CLIENTE* da CONTRATANTE que poderá usufruir de forma onerosa ou não das funcionalidades e serviços em objeto, contudo sem qualquer relação jurídica ou de corresponsabilidade com a CONTRATADA.

1.1.7. *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM).

1.1.8. **A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, e Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.**

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente **“CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, COM OU SEM SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VOIP”**, acordando quanto às cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. **Constitui objeto do presente instrumento a prestação pela CONTRATADA em favor da CONTRATANTE de solução VoIP Corporativa, precificado conforme quantidade de usuários simultâneos e funcionalidades constantes do TERMO, por via de SCI e outros SVAs prestados a partir do POP da CONTRATADA, parte fisicamente, parte em nuvem, sob sua responsabilidade e gestão, disponibilizados à CONTRATANTE e/ou seus USUÁRIOS, em conformidade com este Contrato e condições destacadas no TERMO.**

2.1.1. No serviço VoIP está inclusa numeração telefônica registrada e autorizada pela ANATEL que funcionarão como DID – *Direct Inward Dialing* (números virtuais). Podem ser portados para o serviço números de telefone existentes no tipo de serviço STFC ou já em tipo de serviço DID, desde que em nome da CONTRATANTE e/ou USUÁRIOS.

2.1.2. Caso o CONTRATANTE opte no TERMO, será fornecido Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), com prioridade de tráfego, condicionado à existência de viabilidade técnica da rede óptica da CONTRATADA, ou de terceira empresa sob sua responsabilidade, no(s) endereço(s) indicado(s) no TERMO, para interligar os respectivos POPs.

2.1.3. Caso o CONTRATANTE NÃO opte no TERMO pela contratação do SCM da CONTRATADA, deverá contratar às suas expensas link dedicado ou com prioridade de tráfego, corretamente dimensionado e com baixa latência, junto a outra provedora de SCM, para assim conectar seu POP à Central Telefônica em Nuvem (IPBX) da CONTRATADA; ou, contratar fibra óptica para conectar seu POP em roteador no POP da CONTRATADA.

2.1.4. Eventual prestação de serviços pela CONTRATANTE a seus USUÁRIOS, quando derivados do Objeto, não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista ser, nos termos da lei e das normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, enquadrados como típicos "Serviços de Valor Adicionado", não se confundindo com quaisquer modalidades de serviços de telecomunicações.

2.1.5. Na ocorrência do subitem acima, a CONTRATADA não terá qualquer corresponsabilidade em decorrência do uso pelos USUÁRIOS, seja material ou moral, cível ou criminal, tributário ou de relação de consumo, vez que correrão sob sua única responsabilidade da CONTRATANTE, podendo ou não, a exclusivo critério e responsabilidade desta, o serviço ser monetizado.

2.1.6. Os USUÁRIOS da CONTRATANTE terão direito a utilizar os serviços VoIP como espécie de serviço tipo "ramal" de uma Central Telefônica IP (física e/ou em nuvem) e/ou como DID, utilizando código de área de telefonia indicados no TERMO, conforme parametrizações de sistema licenciado pela (à) CONTRATADA.

2.1.7. A gestão das demandas dos USUÁRIOS de Serviços VoIP poderá ser feita (i) pela CONTRATADA ou (ii) pela CONTRATANTE, restando a segunda hipótese onerosa, conforme preço indicado no TERMO.

2.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), se contratada, será realizada pela CONTRATADA à CONTRATANTE, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

2.2.1. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.

2.3. O TERMO é parte integrante e essencial deste instrumento. Uma vez assinado fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, por consectário o presente Contrato, que passa a constituir título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.4. Os serviços em objeto estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses e limitações de responsabilidades previstas neste instrumento.

2.5. Pela assinatura do TERMO, a CONTRATANTE declara ter amplo e total conhecimento dos requisitos para o perfeito funcionamento do objeto, destacadamente às formas, procedimentos e métodos aplicáveis para si e/ou seus USUÁRIOS, como também das condições contratuais, legais e tributárias em correlatas aos serviços ofertados e contratados, assim como dos valores em geral, critérios de cobrança e demais condições (direitos e obrigações).

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

A adesão ao presente Contrato dar-se-á tanto pela assinatura do TERMO, de forma digital ou não, quanto pelo pagamento parcial ou total de boleto bancário correlato ao objeto, ou confirmação de pagamento por cartão de crédito ou de débito, ou pela confirmação de depósito em conta corrente da CONTRATADA ou de outro meio idôneo de pagamento, referente a qualquer valor relativo a serviços constantes no TERMO impresso ou enviado por meio eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

4.1. Na prestação dos serviços de conexão à internet, a CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE um endereço IP (*internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

4.1.1. Independente da forma de disponibilização do IP (*Internet Protocol*) ao CLIENTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA. A disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.2. A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido à CONTRATANTE, independentemente de prévia comunicação, exceto se contratado IP Fixo pela CONTRATANTE.

4.3. A CONTRATANTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (*Network Address Translation*) e/ou CGNAT (*Carrier Grade Network Address Translation*), com as ressalvas acima.

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

CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.1. **São Deveres da CONTRATADA**, dentre outros previstos neste Contrato, em lei e regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

5.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

5.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, 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 neste Contrato.

5.1.4. Cumprir as obrigações outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

5.1.5. Solucionar as reclamações da CONTRATANTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas da CONTRATANTE, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidades previstas em lei e neste instrumento.

5.1.6. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

5.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

5.3. 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 e seus USUÁRIOS, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias.

5.3.1. A CONTRATADA apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, **SE** solicitado formalmente por autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando determinada a apresentação de informações relativas à CONTRATANTE e/ou seus USUÁRIOS.

5.4. É permitido à CONTRATADA realizar a oferta à CONTRATANTE dos serviços objeto deste Contrato, inclusive SCM, conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (SVA). A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas.

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

5.5. A CONTRATANTE reconhece como **Direitos da CONTRATADA**, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação SCM: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.6. A CONTRATADA, sendo dela contratado, continuará responsável perante a ANATEL e à CONTRATANTE pela prestação e execução do SCM.

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

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE

6.1. São **Deveres da CONTRATANTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em lei e nos regulamentos aplicáveis:

6.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste Contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO e/ou em aditivos.

6.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços em Objeto, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

6.1.3. Fornecer todas as informações, e prestar colaboração, necessárias à prestação dos serviços em Objeto, e ainda providenciar ajustes técnicos em equipamentos, redes, processos, sistemas e controles solicitados pela CONTRATADA.

6.1.4. Providenciar, gerenciar e dimensionar infraestrutura(s) em seu(s) endereço(s) de modo que os POPs da CONTRATADA e da CONTRATANTE se comuniquem adequadamente para o funcionamento dos serviços em Objeto, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências.

6.1.5. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços em Objeto, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros.

6.1.6. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

6.1.7. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição da CONTRATANTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

6.1.8. Disponibilizar e realizar manutenção em seus equipamentos, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse

sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

6.1.9. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

6.1.10. Zelar pela imagem e reputação da CONTRATADA, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da CONTRATADA, ou de quaisquer de seus sócios.

6.2. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, **são ainda obrigações da CONTRATANTE:**

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

6.2.2. Respeitar a privacidade e intimidade de USUÁRIOS e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente.

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

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

6.4. Os **direitos da CONTRATANTE**, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013.

6.5. A CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FRANQUIA DE CONSUMO

No PLANO DE SERVIÇO VoIP ofertado à CONTRATANTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, ou critério de cobrança por minutagem, que constitui em limitação e/ou parametrização de ligações para números telefônicos STFC ou Telefonia Móvel Celular, local ou interurbano, restando claro, desde já, que ligações internacionais terão tarifação conforme Tabela vigente em Contrato firmado entre a CONTRATADA e a EMBRATEL. A Franquia de Consumo e condições de pagamento constam indicadas no TERMO.

CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

O PLANO DE SERVIÇO é basicamente aquele que consta indicado no TERMO, destacando quais os SCMs, os SVAs e os outros serviços, com valores respectivos e demais informações pertinentes.

CLÁUSULA NONA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

9.1. Caso seja do interesse da CONTRATANTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a fidelidade estará indicada no TERMO, restando como penalidade pelo descumprimento o percentual de 30% (trinta por cento) do valor remanescente do Contrato, a ser pago em até 5 (cinco) dias da constatação do fato.

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

9.3. A CONTRATANTE reconhece que a suspensão dos serviços a seu pedido ou por inadimplência ou infração contratual acarreta automaticamente a suspensão da vigência do presente instrumento por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A CONTRATANTE, por livre e espontânea vontade, renuncia de forma irrevogável, o direito de requerer suspensão, sem ônus, da prestação de SCM contratado, vez que pré-requisito aos demais serviços em Objeto.

10.2. **A CONTRATADA poderá suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual da CONTRATANTE, desde que a notifique expressamente, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.**

10.3. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

10.4. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo a CONTRATANTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior à CONTRATADA.

10.5. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo a CONTRATANTE em situação de inadimplência ou de infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação, hipótese em que a CONTRATANTE ficará sujeita às penalidades previstas em lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

10.6. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, para o último endereço da CONTRATANTE constante de sua base cadastral.

10.7. Em caso de atraso no pagamento pela CONTRATANTE de qualquer quantia devida à CONTRATADA, mesmo que não iniciados pela CONTRATADA, até que regularizada a situação, os procedimentos de suspensão parcial ou total previstos acima ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pela CONTRATADA no âmbito deste Contrato, bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE Central de Atendimento Telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre 7:00 (sete da manhã) e 0:00 (meia noite) dos dias úteis, e nos finais de semana e feriados de 8:00 (oito da manhã) às 22:00 (vinte e duas horas), para suporte remoto, abertura de Ordens de Serviços e informações, com geração de protocolo contendo data e hora.

11.1.1. A CONTRATANTE poderá obter no endereço eletrônico www.internetultra.com.br todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento, assim como acessar a Área do Cliente.

11.2. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pela CONTRATANTE através dos números: 0800-2020-062, (62) 3542-3542 e (62) 3773-5858, devendo o tratamento recíproco ocorrer sempre de modo respeitoso e, preferencialmente, por abordagens técnicas.

11.2.1. O suporte e informações aos USUÁRIOS da CONTRATANTE deverão ser prestados exclusivamente por ela, que, sendo o caso, encaminhará as demandas à CONTRATADA.

11.3. Todas as interações entre a CONTRATANTE e a Central de Atendimento da CONTRATADA serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), período em que poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações, a serem entregues em até 10 (dez) dias.

11.4. No atendimento da CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada, a saber:

11.4.1. Em se tratando da instalação de equipamentos ou ativação de serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo previsto no TERMO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em lei e neste instrumento.

11.4.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão, respeitadas multas contratuais e obrigações de adimplências financeiras.

11.4.3. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela CONTRATADA pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas à CONTRATANTE no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.

11.4.4. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo das horas úteis indicadas no TERMO, contadas da

hora útil subsequente à da abertura chamado (Ordem de Serviço), ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em lei, neste instrumento e em interrupções serviços de terceiros, públicos ou privados, dos quais dependam os serviços em Objeto.

11.4.4.1. Compreende-se horas úteis aquelas compreendidas entre 8:00 e 20:00 de dias úteis e entre 8:00 e 14:00 de feriados e finais de semana.

11.4.5. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações da CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

11.5. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) por descaso da CONTRATANTE quanto ao que poderia fazer e não fez; (ii) caso não seja permitido o acesso pela CONTRATADA à infraestrutura de seu POP; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pela CONTRATANTE de serviços e equipamentos fundamentamente necessários; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Antes de procedida a instalação e ativação dos serviços, a CONTRATADA irá verificar a existência de viabilidade técnica, e correlata infraestrutura do POP, para o endereço indicado no TERMO. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação ocorrerá no prazo máximo previsto no TERMO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em lei e neste instrumento. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus de parte a parte.

12.2. Havendo viabilidade técnica, a CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados, não se responsabilizando por instalações e sistemas no POP da CONTRATANTE.

12.3. É de exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE o atendimento e gerenciamento das demandas e necessidades de seus USUÁRIOS.

12.4. Fica a CONTRATANTE, necessariamente, obrigada a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando 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).

12.5. Em caso de solicitação pela CONTRATANTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado, em caso contrário haverá rescisão deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

13.1. As partes reconhecem que os serviços em Objeto poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que em si não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.

13.2. Em caso de interrupção ou degradação programada, independentemente do período que perdurar a respectiva interrupção ou degradação programada, a CONTRATANTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização, desde que avisada com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

13.3. Em caso de interrupção ou degradação não programada, a CONTRATADA deverá ressarcir a CONTRATANTE o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o que deve ocorrer mediante desconto a ser concedido até na 3ª (terceira) mensalidade subsequente ao respectivo evento. Em caso de interrupção ou degradação não programada, inferior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, a CONTRATANTE reconhece não ter direito desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

13.3.1. **Não se aplicam os prazos e penas a interrupções noticiadas por USUÁRIOS, mas tão somente àquelas que afetem o fornecimento de serviços à CONTRATANTE e/ou seu POP. Da mesma forma, não se aplicam os prazos e penas a interrupções causadas por outro fornecedor de SCM ou por precariedade na prestação de quaisquer serviços ou pela ocorrência de falha(s) na(s) infraestrutura(s) e equipamento(s) que não seja(m) de responsabilidade da CONTRATADA, porém essencial(ais) ao funcionamento dos serviços em Objeto.**

13.4. O tempo de interrupção ou degradação não programada, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir da efetiva abertura da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE junto à Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA.

13.5. A responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto (ressarcimento), não sendo devido pela CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

14.1. A contestação de débito encaminhada pela CONTRATANTE à CONTRATADA, via notificação expressa ou por meio da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

14.2. A CONTRATANTE terá o prazo máximo de **03 (três) anos** da data da cobrança para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA, e a partir do conhecimento dela, a CONTRATADA terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

14.3. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto à CONTRATANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

14.4. 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, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em lei e neste Contrato.

14.5. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, devendo ser encaminhado à CONTRATADA 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 ou compensado em seu favor o valor eventualmente pago a maior pela CONTRATADA, em faturas posteriores ou por via de transferência bancária.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANATEL

10.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

10.1.1. Sede:

SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H
CEP: 70.070-940 - Brasília – DF
PABX: (55 61) 2312-2000
CNPJ: 02.030.715.0001-12

10.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940
Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

10.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS

16.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar à CONTRATANTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, modems, ONUs, repetidores, dentre outros, a título de comodato ou locação ou outra forma de serviço, que poderá ou não constar do TERMO devendo a CONTRATANTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse. A identificação do(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato ou locação, e o valor respectivo de cada equipamento ficam à disposição mediante requerimento da respectiva Nota Fiscal, cujos ressarcimentos serão pelo valor de face e obrigatórios nos casos de furto, dano ou perda, devidos imediatamente após a constatação do fato.

16.2. A CONTRATANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

16.3. Ao final do Contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica a CONTRATANTE obrigada a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, devendo ser ressarcidos pelo valor de face das respectivas Notas Fiscais em constatado furto, dano ou perda, cujos valores ficam devidos imediatamente após a constatação do fato.

16.4. Ocorrendo a retenção pela CONTRATANTE de equipamentos cedidos, por prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica a CONTRATANTE obrigada ao pagamento do valor de mercado deles (conforme Nota Fiscal).

16.5. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome da CONTRATANTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

17.1. Pelos serviços em Objeto a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores indicados no TERMO, onde também constarão datas e outras condições e serviços.

17.2. O TERMO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

17.3. São reconhecidos os valores acima 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.

17.4. O boleto de cobrança será entregue à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento Telefônico, a critério da CONTRATADA. Outras formas de pagamento poderão ser ajustadas pelas partes.

17.5. O não recebimento do documento de cobrança pela CONTRATANTE não o isenta do devido pagamento. Nesse caso, a CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento Telefônico, ou outro meio eficaz, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

17.6. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência da CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

17.7. 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, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompuser as perdas inflacionárias, 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.

17.8. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompuser as perdas inflacionárias ou conforme acordo entre as partes.

17.9. Outros serviços não previstos no TERMO poderão ser cobrados mediante aditivo ou mero requerimento e aceite da CONTRATADA.

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

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

17.12. A CONTRATADA se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 74 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, com exceção do inciso VIII do referido Artigo, que a CONTRATADA está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

18.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO, a contar da data de ativação dos serviços em Objeto, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

18.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação à CONTRATANTE, sem prejuízo das penalidades contratuais e legais:

18.3. Descumprimento pela CONTRATANTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

18.4. Permanência da CONTRATANTE em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços;

18.5. Caso a CONTRATADA seja submetida a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do Objeto, ou ainda no caso de a CONTRATANTE ser submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de 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 pessoa física ou jurídica.

18.6. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, por caso fortuito ou força maior, por determinação legal ou por acordo entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

19.1. Será de responsabilidade da CONTRATANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

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

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

19.4. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pela CONTRATANTE que estejam fora do Objeto contratado.

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

19.6. A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE é uma obrigação imposta à CONTRATADA, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da CONTRATADA.

19.7. Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e Registros de Conexão da CONTRATANTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela CONTRATADA independentemente da aquiescência da CONTRATANTE, e isso não será considerada quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

19.8. A CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes da CONTRATANTE.

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

19.10. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais causados por uma Parte à outra.

19.11. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS PENALIDADES

No caso de descumprimento pela CONTRATANTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica sujeita ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

21.1. A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes e procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais da CONTRATADA e seus USUÁRIOS, como também de demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços em Objeto, salvo se a utilização e/ou divulgação sejam expressamente autorizadas pela parte ou por lei.

21.2. Para fins do presente contrato, devem ser mantidas como confidenciais toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela CONTRATADA em decorrência do presente Contrato, sobre pessoas, naturais ou não, e seus dados em geral, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

21.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais da CONTRATANTE e USUÁRIOS exclusivamente para as seguintes finalidades, com as quais a CONTRATANTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do CLIENTE pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013) e da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações da CONTRATANTE para o Centro de Atendimento ao Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL nº. 632/2014); (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente Contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar à CONTRATANTE de qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

21.4. A CONTRATANTE expressa e livremente consente com a realização pela CONTRATADA da coleta de informações relacionadas ao endereços IP utilizados, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando

a *tags*, *cookies*, *pixels* e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca de acessos realizados a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados à CONTRATANTE, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

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

21.6. Fica assegurado à CONTRATANTE, a qualquer momento, solicitar perante a CONTRATADA informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços em Objeto, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da CONTRATADA, ressalvado as hipóteses em que a CONTRATADA for obrigada a manter os dados do por força de previsão contratual, legal ou regulatória, pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar da extinção do Contrato ou outro prazo previsto em lei.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

22.1. As disposições deste Contrato e do TERMO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao Objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

22.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços em Objeto ou para adequar-se a disposições legais e regulamentares ou por acordo entre as partes.

22.3. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente Contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte da CONTRATANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação

ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

22.4. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

22.5. 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.

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

22.7. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento da CONTRATANTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à contratada, que, por seu turno, terá direito à rescisão sem quaisquer ônus, exceto os relacionados a eventuais inadimplências.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Goiânia/GO, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Goiânia/GO, 20 de julho de 2023.



ULTRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA.
Judson Drummond
Diretor Administrativo e Financeiro



11FR1DPJ - Protocolo nr. 1771112 - 20/07/2023