

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente Instrumento Particular que entre si fazem,

CONTRATADA: (TRACECOM SOLUCOES EM TI INFRAESTRUTURA E TELECOMUNICACOES LTDA), CNPJ nº 09.637.271/0001-27, localizado à Rua Cipriano Gonçalves nº 1037, bairro Vila Margarida - CEP: 26900-000, na cidade de Miguel Pereira, registrado com outorga ANATEL Ato nº6051, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada como Contratada, e, de outro lado,

CONTRATANTE: Pessoa jurídica ou física devidamente qualificada no Termo De Contratação, o qual fará parte integrante do presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – O presente contrato tem como Objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela Contratada à Contratante, onde a Contratada fornecerá acesso à internet nos termos específicos do Plano De Acesso disponibilizado pela Contratada e escolhido livremente pelo Contratante.

CLÁUSULA SEGUNDA – O Contratante declara que teve acesso prévio a todas as características do Plano De Acesso escolhido, principalmente no que diz respeito às velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o Contratante utilizar-se de plano para finalidade diferente à que foi contratada.

§1º – A Contratada poderá ceder, na duração do presente termo, IP fixo ou dinâmico, tudo conforme descrição do plano escolhido pelo Contratante. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso.

§2º - A Contratada, após a devida contratação, terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos para realizar a análise de viabilidade técnica no endereço de instalação indicado pelo contratante.

a) Sendo constatada a viabilidade técnica, a Contratada terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da comunicação de viabilidade ao Contratante, para realizar a efetiva instalação e ativação do serviço.

b) Caso seja constatada a inviabilidade técnica para a prestação do serviço no endereço indicado, o presente contrato será rescindido de pleno direito, sem qualquer ônus para ambas as partes.

§3º – Fica desde já acordado que o IP cedido ao Contratante são de exclusiva propriedade da Contratada, que poderá alterá-los a qualquer momento, mediante aviso prévio de 10 (dez) dias.

§4º – O pagamento do Plano De Acesso escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas no Termo De Contratação.

§5º – Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do Plano De Acesso.

§6º – Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato deverá o Contratante arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (um por cento) de juros de

mora por mês, calculados de forma pro rata die. Além da presente multa poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias previstas no presente contrato, se for o caso.

§7º - Os valores fixados no presente contrato e no Plano de Acesso contratado serão reajustados anualmente, respeitada sempre a periodicidade mínima de 12 (doze) meses, contados da data de contratação. O reajuste será calculado com base na variação positiva do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), apurado pelo IBGE, ou por outro índice que venha a substituí-lo legalmente.

§8º – O não recebimento da cobrança pelo Contratante não o exime do pagamento de sua mensalidade. O Contratante tem conhecimento que através do site poderá sempre obter a sua via de pagamento.

§9º – Os Planos De Acesso poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da Contratada.

§10º - O Contratante poderá solicitar a rescisão do presente contrato a qualquer tempo, por todos os canais de atendimento disponibilizados pela Contratada, observando-se as seguintes condições:

a) Rescisão com intervenção de atendente: Quando a solicitação for realizada por meio de um canal que preveja a interação com um atendente (seja presencialmente, por telefone ou outro meio similar), a rescisão terá efeitos imediatos a partir da solicitação, sendo vedada qualquer cobrança de serviços prestados após esse momento.

b) Rescisão por meio automatizado: Quando a solicitação for realizada por um canal de autoatendimento sem intervenção humana (como o site ou aplicativo da Contratada), o pedido será processado de forma automática e a rescisão terá efeitos após 2 (dois) dias úteis, sendo devido o pagamento pelos serviços eventualmente fruídos durante este período de processamento.

c) Em qualquer modalidade de rescisão, a Contratada enviará o comprovante do pedido ao Contratante. A solicitação de rescisão não isenta o Contratante do pagamento de débitos em aberto ou da multa por quebra de fidelidade, caso esteja vinculado a um Contrato de Permanência vigente.

CLÁUSULA TERCEIRA – O Contratante pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela Contratada em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o Contratante aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

§1º – O Contratante pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pela Contratada.

§2º – No caso de desistência a Contratada poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o Contratante opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

§3º – O Contratante, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado Contrato De Permanência / Termo De Fidelidade. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do Contratante, bem como sua forma de correção.

§4º – A fidelização (Contrato de Permanência) para pessoas físicas é de até 12 meses.

§5º – O prazo de fidelidade corporativo, para fidelização para pessoas jurídicas, é de livre negociação entre as partes. A Contratante declara que lhe foi garantida a possibilidade de contratar a permanência (fidelidade) no prazo de 12 (doze) meses, nos termos do art. 36, §1º e §2º, da Resolução 765 da ANATEL.

§6º – Finalizado o prazo determinado, seja o plano para pessoa física ou pessoa jurídica, o Contratante declara estar ciente que não ficará mais sujeito ao prazo de fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos fica a critério de ambas as partes firmar Novo Contrato De Permanência/Fidelidade. Assim, com o fim da fidelidade, o Contratante está ciente que o plano voltará a ser cobrado em seu valor integral, inclusive com correção do valor pela variação positiva do índice IGP-M.

§7º – Os planos de acesso poderão conter Franquia De Consumo, que consiste na diminuição da velocidade após o limite de consumo estabelecido. O limite será reiniciado no dia do vencimento da prestação do Contratante.

CLÁUSULA QUARTA - DA ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO E TRANSFERÊNCIA DO SERVIÇO

4.1. O Contratante tem o direito de solicitar a mudança de endereço para a instalação dos serviços contratados, o que está condicionado à verificação de viabilidade técnica e capacidade de atendimento pela Contratada no novo local indicado. A solicitação deverá ser realizada por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Contratada.

4.1.1. A Contratada não poderá recusar o atendimento em áreas onde possua capacidade técnica e condições disponíveis, em observância ao princípio do tratamento não discriminatório.

4.2. Após a solicitação formal do Contratante, a Contratada realizará uma análise de viabilidade técnica no novo endereço. A Contratada comunicará ao Contratante o resultado da análise e, em caso positivo, o prazo estimado para a efetivação da transferência e nova instalação.

4.2.1. Na hipótese de inviabilidade técnica ou de o novo endereço estar localizado fora da Área de Prestação de Serviço, a Contratada ficará isenta da obrigação de efetuar a transferência, o que poderá resultar na rescisão do contrato de prestação de serviço, sujeita às condições contratuais aplicáveis, incluindo eventual multa por quebra de Prazo de Permanência, se houver.

4.3. Confirmada a viabilidade técnica e a concordância do Contratante, a transferência de endereço para o novo local de instalação acarretará a cobrança de uma taxa de transferência em um valor que será estipulado e previamente informado em Ordem de Serviço ao Contratante, destinada a cobrir os custos operacionais e administrativos para a nova instalação, configuração e ativação dos serviços.

4.3.1. O valor referente à taxa de transferência será lançado no documento de cobrança subsequente à efetivação da mudança de endereço ou em algum outro meio de cobrança estipulado e acordado entre as partes, a critério da Contratada, e deverá ser pago pelo Contratante na data de vencimento estipulada.

4.3.2. O valor cobrado pela mudança de endereço não poderá ser superior ao valor da habilitação (instalação) inicial praticado pela Contratada em seu plano básico ou oferta equivalente.

4.4. A transferência de endereço compreende a desinstalação dos equipamentos no endereço antigo e a sua reinstalação e ativação no novo endereço.

4.4.1. Por opção da Contratada, caso seja tecnicamente possível e compatível com a infraestrutura do novo local, serão utilizados os mesmos equipamentos que já se encontravam em posse do Contratante. A Contratada reserva-se o direito de avaliar o estado de conservação dos equipamentos e, se necessário, substituí-los por modelos equivalentes ou superiores, visando garantir a qualidade e a continuidade do serviço.

4.4.2. É de responsabilidade do Contratante providenciar a infraestrutura interna necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos no novo endereço, conforme as orientações técnicas fornecidas pela Contratada.

4.5. A transferência de endereço não caracteriza uma nova contratação e não interrompe a contagem do Prazo de Vigência e do Prazo de Permanência do contrato original, se houver, o qual continua válido em todas as suas demais cláusulas e condições.

4.5.1. É assegurado ao Contratante o direito de manter o seu código de acesso na mudança de endereço de instalação, desde que o novo endereço esteja localizado na mesma Área de Prestação de Serviço e haja viabilidade técnica para tal. Caso a mudança ocorra para uma localidade que implique alteração do código de acesso, o Contratante será previamente informado sobre o novo código que lhe será designado.

CLÁUSULA QUINTA – SÃO DIREITOS DO CONTRATANTE

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

II - à liberdade de escolha da Prestadora e da(s) Oferta(s);

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

V - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;

VI - ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;

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

VIII - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres constantes do [art. 6º](#), sempre após notificação prévia pela Prestadora;

IX - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

X - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima previstos no caput e § 1º do [art. 54](#);

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

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

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;

XIV - a ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a Prestadora;

XV - 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 para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;

XVI - à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;

XVII - ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XVIII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);

XIX - ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XX - a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;

XXI - a não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa; e,

XXII - a receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam.

CLÁUSULA SEXTA – SÃO DEVERES DO CONTRATANTE

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

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 de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição, 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 certificados;

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, cabendo à Prestadora o ônus da prova;

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;

b) a transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou,

c) qualquer alteração de suas informações cadastrais; e,

VIII - no caso do STFC e do SCM, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.

CLÁUSULA SÉTIMA – SÃO DIREITOS DA CONTRATADA

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

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

III – Os preços cobrados pela Contratada podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades oferecidas aos seus Contratantes.

IV – Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

Parágrafo único: As relações entre a Contratada e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

CLÁUSULA OITAVA – SÃO DEVERES DA CONTRATADA

- I** - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II** - cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela ANATEL;
- III** - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;
- IV** - 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;
- V** - enviar ao Contratante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- VI** - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- VII** - tornar disponíveis ao Contratante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas à alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratado;
- VIII** - tornar disponíveis ao Contratante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;
- IX** - prestar esclarecimentos ao Contratante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- X** - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Contratante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- XI** - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- XII** - manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- XIII** - manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço; e,
- XIV** – Prover, de forma automática, o ressarcimento ao Contratante por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção programada fora dos padrões regulamentares, falhas ou reparos. O ressarcimento será realizado de forma proporcional ao tempo de indisponibilidade e ao valor correspondente à Oferta contratada, devendo o crédito ser concedido até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento.

§1º – O ressarcimento previsto nesta cláusula não será devido caso a indisponibilidade do serviço tenha sido causada comprovadamente por ação ou omissão do Contratante ou por falhas em sua rede interna.

§2º – Para fins de apuração de eventual indisponibilidade, poderão ocorrer eventos externos e alheios à atuação da Contratada, tais como rompimentos causados por terceiros, tempestades, incêndios, quedas de árvores, furtos, vandalismo e outros eventos de força maior ou caso fortuito.

§3º – Nas hipóteses em que o ressarcimento for devido, este será realizado de forma proporcional ao período de efetiva indisponibilidade e ao valor da Oferta contratada, observadas as condições e exceções previstas na regulamentação vigente.

XV – Manter atendimento telefônico gratuito, estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do número indicado no Termo de Contratação. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico também indicado no Termo de Contratação. No caso dos Provedores de Pequeno Porte (PPPs), o atendimento deverá funcionar, no mínimo, pelo período de 8 horas, ininterruptamente, nos dias úteis.

XVI – O prazo para início do atendimento a pedidos de reparo é de até 3 (três) dias úteis, salvo motivos de força maior ou ausência do Contratante no local do reparo.

CLÁUSULA NONA – DA VISITA TÉCNICA

9.1. A Contratada oferecerá suporte técnico ao Contratante, que poderá ser realizado de forma remota ou presencial, a critério exclusivo da Contratada, a depender da natureza do problema relatado.

9.2. A visita técnica para reparos de falhas ou vícios de qualidade na prestação do serviço, originados na rede da Contratada até o ponto de terminação, será realizada sem qualquer ônus para o Contratante, sendo parte da obrigação de prestação de serviço adequado.

9.3. Caso a visita técnica constate que a falha no serviço foi causada por culpa exclusiva do Contratante, como mau uso, dano ou configuração inadequada de equipamentos particulares, ou conexão de equipamentos não certificados pela ANATEL, será cobrado o valor referente à visita técnica produtiva, conforme o valor estipulado e previamente informado em Ordem de Serviço.

9.4. Será considerada visita técnica improdutiva aquela em que o técnico da Contratada, após se deslocar até o endereço de instalação, fica impossibilitado de realizar a instalação, manutenção ou reparo por motivos de responsabilidade exclusiva do Contratante.

9.5. O Contratante declara ter ciência de que será cobrado o valor estipulado e previamente informado em Ordem de Serviço a título de taxa de visita técnica improdutiva. Esta taxa visa ressarcir a Contratada pelos custos operacionais de deslocamento e alocação de equipe.

9.6. A cobrança da taxa de visita técnica improdutiva ocorrerá, exemplificativamente, nas seguintes situações:

a) Ausência do Contratante ou de pessoa maior de 18 (dezoito) anos por ele autorizada no local e horário previamente agendados;

- b) Impossibilidade de acesso seguro do técnico ao local de instalação dos equipamentos (telhados, postes internos, dutos, etc.);
- c) Recusa do Contratante em permitir a execução do serviço após a chegada do técnico;
- d) Inexistência de infraestrutura mínima de responsabilidade do Contratante, como ausência de energia elétrica no local ou pontos de energia adequados para a ligação dos equipamentos;
- e) Falta de autorização de acesso em condomínios, prédios comerciais ou outros locais com controle de entrada.

9.7. A taxa de visita técnica improdutiva será lançada no próximo documento de cobrança mensal do Contratante ou em algum outro meio estipulado e acordado entre as partes.

9.8. O agendamento da visita técnica será realizado em comum acordo entre as partes, em turnos (manhã ou tarde) ou em horários específicos, conforme a disponibilidade da equipe técnica da Contratada.

9.9. O Contratante poderá solicitar o reagendamento da visita técnica, sem qualquer ônus, desde que o faça com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário previsto. O não cumprimento deste prazo implicará na cobrança da taxa de visita técnica improdutiva caso o técnico se desloque ao local.

CLÁUSULA DÉCIMA – A Contratada poderá disponibilizar equipamentos em regime de comodato ao Contratante com a finalidade de viabilizar a utilização do Plano De Acesso escolhido. Não poderá o Contratante utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato.

§1º – O Contratante deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do Contratante, este deverá ressarcir a Contratada dos danos causados.

§2º – Após a rescisão contratual, por qualquer motivo, é dever da Contratada providenciar a retirada dos equipamentos cedidos em comodato no endereço de instalação, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data da solicitação de rescisão, sem qualquer ônus para o Contratante.

§3º – A responsabilidade do Contratante pela guarda e integridade dos equipamentos cessa após o transcurso do prazo de 60 (sessenta) dias previsto no parágrafo anterior, exceto se ficar comprovado que o Contratante, agindo de má-fé, impediu, dificultou ou se recusou a agendar a retirada dos equipamentos dentro do referido prazo.

§4º – Caso a retirada não seja efetivada no prazo legal por comprovada má-fé ou obstrução por parte do Contratante, este permanecerá com a posse do bem e sua responsabilidade será mantida. Nesta hipótese, a Contratada notificará o Contratante para que realize a devolução em até 15 (quinze) dias e, não o fazendo, poderá a Contratada:

- I - Emitir cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato;
- II - Inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes;
- III - Adotar as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis para a cobrança do débito e a reparação por perdas e danos.

§5º – O Contratante poderá, por sua livre escolha, optar por realizar a entrega dos equipamentos em um dos endereços indicados pela Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - O Contratante, desde que adimplente com suas obrigações contratuais, pode requerer à Contratada a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

§1º - É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§2º - O Contratante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso a seu pedido, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§3º - A Contratada tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

§4º - A Contratada poderá, a seu critério, suspender ou diminuir a velocidade de acesso em caso de inadimplência do Contratante.

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

§1º – Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do Plano De Acesso sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do Contratante.

§2º – Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da Contratada.

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

I - A rescisão poderá ser solicitada a qualquer tempo e por qualquer um dos canais de atendimento da Contratada, sem ônus, ressalvada a cobrança de multa por quebra de Prazo de Permanência, caso o Contratante tenha optado por Oferta com este vínculo, conforme detalhado no Contrato de Permanência/Termo de Fidelidade.

II - Caso o Contratante não efetue o pagamento de débito vencido, a Contratada poderá suspender e, posteriormente, rescindir o contrato, seguindo estritamente os seguintes passos:

- a) A Contratada notificará o Contratante sobre a existência do débito vencido, informando sobre a possibilidade de suspensão do serviço.
- b) Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação, caso o débito não seja quitado, a Contratada poderá suspender totalmente o provimento do serviço de SCM.
- c) Transcorridos 60 (sessenta) dias do início da suspensão total do serviço, a Contratada poderá rescindir de pleno direito o presente contrato, mediante prévia notificação ao Contratante.

III - O contrato poderá ser rescindido pela parte inocente em caso de descumprimento comprovado de quaisquer outras obrigações legais, regulamentares ou contratuais pela outra parte.

IV - Em situações que impeçam a continuidade do serviço, devidamente comprovadas.

Parágrafo único: A rescisão do contrato, por qualquer motivo, não isenta o Contratante do pagamento de débitos pendentes, inclusive de eventuais multas contratuais aplicáveis.

§1º – Em caso de rescisão por culpa do Contratante o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado Contrato De Permanência/Termo De Fidelidade.

§2º – Ao término do contrato o Contratante deverá devolver à Contratada todos os equipamentos cedidos e/ou dados em comodato, a qualquer título, durante a duração do Plano De Acesso escolhido.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – A Contratada não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem seu controle.

§1º – O Contratante é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

§2º – O Contratante requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a Contratada em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

§3º – A responsabilidade da Contratada relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos comprovados. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da Contratada está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo De Contratação e respectivo Plano De Serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - O presente contrato poderá ser firmado, tendo, portanto, validade, com a assinatura do Termo De Contratação, envio/recebimentos de e-mail, preenchimento de cadastro online no site da Contratada ou qualquer outro meio eletrônico pela Contratada disponibilizado. O Termo De Contratação poderá ser formalizado de forma eletrônica ou através de assinatura direta do Contratante no Termo De Contratação. Tal escolha fica a critério da Contratada.

§1º – O pagamento de qualquer quantia, pelo Contratante, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão ao mesmo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANTICORRUPÇÃO

16.1. As partes declaram que estão cientes, conhecem e entendem aos termos das Leis Anticorrupção Brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto deste Contrato, se comprometendo a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições dessas regras Anticorrupção.

16.2. As partes se comprometem ainda a promoverem o combate à corrupção e disseminar uma cultura baseada na dignidade, na honestidade, em princípios éticos no desenvolvimento do trabalho contratado, bem como serão responsáveis, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados uma a outra e/ou terceiros em virtude da quebra de confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

16.3. 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, da forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis.

16.4. Na execução deste Contrato, nem as partes ou 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 de governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção. 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 exemplificação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um Contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

16.5. Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

17.1. O Contratante autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela Contratada, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

- I) Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

II) Dados relacionados ao endereço do Contratante tendo em vista a necessidade de a Contratada identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

III) Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do Contratante perante a Contratada.

17.2. Os dados coletados com base no legítimo interesse do Contratante, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da Contratada, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na cláusula 17.1 não são exaustivas.

17.2.1. A Contratada informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

17.2.2. O Contratante autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da Contratada bem como do Contratante.

17.3. É garantido ao Contratante, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9º da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais. Ficam garantidas, ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

17.3.1. O Contratante, titular dos dados, nos termos do artigo 18, inciso VI, da LGPD, também possui o direito de solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, com exceção das hipóteses previstas no artigo 16 desta Lei. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da Contratada, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o Contratante deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

17.3.2. O Contratante autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais – por parte da Contratada a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

17.4. Em eventual vazamento indevido de dados a Contratada se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido.

17.5. A Contratada informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

17.5.1. A Contratada informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

17.6. Passado o termo de guarda pertinente a Contratada se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA GUARDA DE REGISTROS DE CONEXÃO E PRIVACIDADE

§ 1º – Em estrito cumprimento ao artigo 13 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a Contratada tem o dever legal de manter os registros de conexão do Contratante, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 1 (um) ano.

§ 2º – Para os fins desta cláusula, "registros de conexão" compreendem 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. A Contratada não armazena os registros de acesso a aplicações (sites e aplicativos que o Contratante acessa).

§ 3º – A Contratada zela pela inviolabilidade e pelo segredo das comunicações de seus clientes na internet. Os registros mencionados no § 1º somente poderão ser disponibilizados a terceiros mediante ordem judicial específica, conforme determina a legislação vigente, com o propósito de auxiliar na identificação de responsáveis por atos ilícitos.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – A Contratada informa, para todos os fins, as formas de contato com a ANATEL:

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

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

Atendimento ao cidadão: 1331

CLÁUSULA VIGÉSIMA – As partes elegem o foro da comarca de Rio de Janeiro do Estado de **Rio de Janeiro**

para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

TRACECOM SOLUCOES EM TI INFRAESTRUTURA E TELECOMUNICACOES LTDA

Testemunha (1)

RG nº

CPF nº

Testemunha (2)

RG nº

CPF nº