

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA)

DA QUALIFICAÇÃO DAS PARTES

As partes abaixo qualificadas, a saber:

De um lado, **(TRACECOM SOLUCOES EM TI INFRAESTRUTURA E TELECOMUNICACOES LTDA)**, inscrita no CNPJ nº 09.637.271/0001-27, com sede à Rua Cipriano Gonçalves nº 1037, Bairro Vila Margarida, na cidade de Miguel Pereira, CEP 26900-000, neste ato devidamente representada por seu Representante Legal e/ou Sócio infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **Contratada**;

E do outro lado, pessoa física ou jurídica que venha se submeter a este contrato mediante adesão, doravante denominado como **Contratante**, nomeado e qualificado por meio de **Termo de Contratação**.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “Contrato de Prestação de Serviços de Valor Adicionado”, acordando quanto às cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

Definição: Serviços de Valor Adicionado (SVA) quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam a natureza jurídica dos serviços objetos deste Contrato, que nos termos do artigo 61, §1º, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/97), é um serviço que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

Quando da assinatura ou aceite eletrônico do **Termo de Contratação**, o Contratante declara que teve conhecimento prévio de todas as condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, dentre outros detalhes técnicos e comerciais. O(s) serviço(s) de valor adicionado contratado(s) estarão disponíveis ao Contratante a partir da data de assinatura ou aceite eletrônico do **Termo de Contratação**.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato previstas tanto no presente Contrato como no Termo de Contratação. consiste na prestação, pela Contratada, em favor do Contratante, dos Serviços de Valor Adicionado que venham a ser prestados pela Contratada. Todos os serviços prestados serão prestados pela Contratada em conformidade com os limites, termos e condições

1.1.1. O serviço contratado pelo Contratante será indicado no Termo de Contratação, e que também é parte integrante, imprescindível e indissociável à celebração do presente contrato.

1.1.2. O Contratante declara e reconhece que lhe foi facultado optar, no Termo de Contratação, pela contratação dos serviços isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de “COMBO”).

1.1.3. O Termo de Contratação também irá detalhar os valores aplicáveis aos serviços contratados e forma de pagamento, dentre outras regras e condições que lhe são aplicáveis e inerentes.

1.2. Ficará a exclusivo critério da Contratada:

- (a)** definir qual serviço de valor adicionado será disponibilizado ao Contratante; e
- (b)** substituir, qualquer serviço de valor adicionado, com valor de mercado semelhante, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação ao Contratante por e-mail ou mensagem de texto, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

1.3. A ativação do serviço de valor adicionado, será realizada pela Contratada no definido no Termo de Contratação.

1.4. Os serviços do presente Contrato poderão ser prestados pela Contratada ou poderá a Contratada ceder a terceiros o direito da prestação, total ou parcial, a seu exclusivo critério.

1.5. A contratação pelo Contratante ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro;

- (a)** Assinatura de Termo de Contratação impresso;
- (b)** Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail de Termo de Contratação eletrônico;
- (c)** Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela Contratada;
- (d)** Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do Contratante, depósito em Conta Corrente Bancária da Contratada, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela Contratada;

CLÁUSULA SEGUNDA – DESCRIÇÃO DO SVA

DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE E-MAIL

2.1. O serviço de hospedagem de e-mail a ser prestado pela Contratada, caso contratado pelo Contratante no Termo De Contratação, consiste na disponibilização ao Contratante de 01 (uma) ou mais contas de e-mail, bem como dos serviços de hospedagem de e-mail em servidores da Contratada ou servidores de terceiros (o que será definido a critério único e exclusivo da Contratada), de acordo com o presente instrumento e no Termo De Contratação.

2.2. A Contratada poderá disponibilizar ao Contratante diversas modalidades de plano de hospedagem de e-mail, que variará de acordo com o número de contas de e-mail disponibilizadas ao Contratante, e ainda, de acordo com a capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao Contratante para todos os e-mails, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela Contratada. Cada plano de hospedagem de e-mail terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela Contratada e especificada no Termo De Contratação.

2.2.1. O plano de hospedagem de e-mail contratado será indicado no Termo De Contratação.

2.3. No site da Contratada serão abordadas as diferenças de cada um dos planos de hospedagem de e-mail, incluindo, mas sem limitar, ao número de contas de e-mail disponibilizadas ao Contratante, e ainda, à capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao Contratante para todos os e-mails, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela Contratada.

2.4. Após a contratação dos serviços de hospedagem de e-mail, o Contratante deverá entrar em contato com a Contratada para cadastrar a conta de e-mail de sua preferência, ficando este cadastro limitado à disponibilidade de expressão, ou do nome, ou do signo distintivo indicado pelo Contratante, o que será verificado oportunamente pela Contratada, a exclusivo critério da Contratada.

2.4.1. O Contratante reconhece que a Contratada não garante, em hipótese alguma, a utilização de uma determinada e específica expressão, signo distintivo ou nome na conta de e-mail disponibilizada ao Contratante. Além disso, a Contratada se reserva o direito de recusar expressões, signos distintivos ou nomes pejorativos, difamatórios, ofensivos, ilícitos, de baixo calão ou que possam afrontar direitos da Contratada ou de terceiros, direta ou indiretamente.

2.4.2. Todas as contas de e-mail, disponibilizadas pela Contratada (e objeto da hospedagem de e-mail) utilizarão, obrigatoriamente, o domínio que vier a ser criado e disponibilizado pela Contratada.

2.5. O conteúdo das mensagens do e-mail do Contratante, hospedados em servidores administrados pela Contratada, são de inteira responsabilidade do Contratante, que deverá realizar periodicamente backup dos dados e informações atreladas à conta de e-mail, periódica e regularmente, em mídia removível, não se responsabilizando a Contratada pela perda, furto, roubo ou qualquer espécie de inutilização dos dados do e-mail.

2.5.1. A Contratada não se responsabiliza pela hospedagem ou armazenamento, pelo Contratante, de dados com conteúdo ilícito, impróprio, injurioso, difamatório, calunioso, ofensiva, ou que possa representar infração a direitos de terceiros, direta ou indiretamente.

2.6. Em caso de término, rescisão ou encerramento do presente Contrato, independente da forma e dos motivos, o Contratante perderá automaticamente o direito de se utilizar da conta de e-mail disponibilizada pela Contratada, o que o Contratante declara conhecimento e concordância.

2.6.1. O Contratante se obriga a realizar, no prazo de até 72 horas após a rescisão, término ou encerramento do presente Contrato, o backup dos dados e informações da conta de e-mail e hospedados em servidores administrados pela Contratada, ficando a Contratada isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de o Contratante deixar de efetuar o backup no prazo previsto no presente instrumento.

2.7. É de responsabilidade exclusiva do Contratante a utilização e guarda do login e senha disponibilizados pela Contratada para a utilização e acesso ao serviço de e-mail, não podendo em hipótese alguma o login e a senha serem transferidos a terceiros.

2.7.1. Após a ativação do e-mail disponibilizado pela Contratada, por motivos de segurança, é recomendado que o Contratante altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso ao serviço de e-mail. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo Contratante senhas notórias ou de fácil identificação.

2.7.2. O Contratante reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do login e senha necessárias à utilização e acesso ao serviço de e-mail, tendo total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos à utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

2.8. Na utilização do serviço de e-mail disponibilizado pela Contratada, e considerando as políticas de uso aceitável da internet são obrigações do Contratante:

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

2.8.2. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através do 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.

2.8.3. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta” ou “spam”), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

2.9. A Contratada poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço de e-mail disponibilizado ao Contratante. Caso ocorra esta hipótese, o Contratante será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inadequado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição das penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

2.10. A Contratada se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo Contratante, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços de e-mail objeto do presente Contrato.

2.11. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de telecomunicações e conexão à internet aptos a viabilizar o acesso aos serviços de e-mail. De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo Contratante separadamente, às suas expensas, seja perante a Contratada (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DA PLATAFORMA DE ANTIVÍRUS

2.1. O serviço de licença de uso de Plataforma, caso contratado pelo Contratante no Termo De Contratação, consiste na disponibilização da licença de uso da plataforma, contendo a funcionalidade de hospedagem de dados do Contratante, sistema antivírus, dentre outras funcionalidades.

2.2. A Contratada poderá disponibilizar ao Contratante diversas modalidades de plano do serviço de licença de uso da Plataforma, que variará de acordo com o número de usuários disponibilizados ao Contratante para acessar a Plataforma, e a capacidade máxima de armazenamento de dados do Contratante, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela Contratada. Cada plano do serviço de licença de uso da Plataforma, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela Contratada.

2.2.1. O plano do serviço de licença de uso da Plataforma, contratado pelo Contratante será indicado no Termo De Contratação.

2.3. No site da Contratada, serão abordadas as diferenças de cada plano do serviço de licença de uso de Plataforma, incluindo, mas sem se limitar, ao número máximo de usuários, a capacidade máxima de armazenamento de dados, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela Contratada.

2.4. A licença de uso da plataforma será disponibilizada pela Contratada ao Contratante por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no Termo De Contratação. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o Contratante ficará automaticamente impedido de se utilizar da plataforma objeto do presente Contrato.

2.4.1. A licença de uso da plataforma é disponibilizada ao Contratante de acordo com o número de usuários informado no Termo De Contratação, e em caráter intransferível. De modo que é vedado ao Contratante ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, ou permitir seu uso ou visualização por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

2.5. O serviço de licença de uso da plataforma prestado pela Contratada ao Contratante compreende tão somente a utilização regular da referida plataforma licenciada pela Contratada, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no Termo De Contratação.

2.6. Para a utilização da plataforma, é de responsabilidade do próprio Contratante a aquisição e manutenção, às suas expensas, de computador ou outro dispositivo eletrônico capaz de instalar, processar e visualizar a referida plataforma, seja físico ou móvel, devendo o Contratante consultar previamente a Contratada acerca dos dispositivos físicos e móveis, e respectivos sistemas operacionais, aptos à instalação, processamento e visualização da referida plataforma.

2.6.1. O Contratante declara pleno conhecimento, ainda, que para a utilização da plataforma deverá o mesmo estar conectado à internet, devendo esta contratação ser realizada separadamente pelo Contratante, às suas expensas, seja perante a Contratada, seja perante qualquer empresa de telecomunicações/internet.

2.6.2. O Contratante reconhece e declara pleno conhecimento que o funcionamento da plataforma, objeto deste contrato, pode ser limitado a determinados dispositivos eletrônicos e/ou sistemas operacionais, devendo o Contratante consultar previamente a Contratada acerca dos dispositivos físicos e móveis, e respectivos sistemas operacionais, aptos à instalação, processamento e visualização da referida plataforma.

2.7. A plataforma licenciada pela Contratada estará sujeita a constantes atualizações. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o Contratante se compromete a providenciar as atualizações da plataforma, prontamente, sob pena da Contratada não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização.

2.8. O Contratante reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da plataforma disponibilizada ao Contratante pertence exclusivamente ao titular dos direitos autorais e/ou Contratada, razão pela qual é vedado ao Contratante promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação,

capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo detentor dos direitos autorais.

2.9. É expressamente vedado ao Contratante, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

2.9.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo;

2.9.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software.

2.10. O conteúdo dos dados armazenados na Plataforma é de inteira responsabilidade do Contratante, que deverá realizar periodicamente backups de seus dados e informações, em mídia removível, não se responsabilizando a Contratada pela perda, furto, roubo ou qualquer espécie de inutilização dos dados.

2.10.1. A Contratada não se responsabiliza pela hospedagem ou armazenamento, pelo Contratante, de dados com conteúdo ilícito, impróprio, injurioso, difamatório, calunioso, ofensivo ou que possa representar infração a direitos de terceiros, direta ou indiretamente.

2.10.2. O Contratante reconhece que apenas terá acesso aos dados armazenados na Plataforma, enquanto o presente contrato estiver vigente, ficando o acesso do Contratante a Plataforma, e por conseguinte, aos dados armazenados automaticamente interrompido a partir da data da rescisão, término ou encerramento do presente Contrato, independente da forma e dos motivos pelo que encerrou a presente avença, ficando a Contratada isenta de qualquer responsabilidade na hipótese do Contratante não ter realizado o backup periódico de seus dados e informações, em mídia removível.

2.11. A funcionalidade de hospedagem de dados do integrante do serviço de licença de uso da Plataforma, não tem caráter de exclusividade, sendo certo que o titular dos direitos autorais da plataforma poderá utilizar o mesmo servidor em que os dados do Contratante estiverem hospedados, para hospedar dados de outros clientes.

2.12. Caso o servidor administrado pelo titular dos direitos autorais da Plataforma onde estejam hospedados os dados do Contratante seja apreendido, retido, ou simplesmente ameaçado por quaisquer medidas judiciais, típicas ou atípicas, por motivo relacionado aos dados do Contratante inseridos no servidor, deverá o Contratante, assim que tiver conhecimento do fato, tomar todas as providências extrajudiciais e judiciais para que a posse do servidor seja restituído ao respectivo titular da Plataforma, com todos os dados existentes, sejam eles do Contratante ou não.

2.13. O Contratante será responsável por indenizar o titular dos direitos autorais da Plataforma e a Contratada por todos os danos decorrentes da indisponibilidade do servidor, incluindo, mas não se limitando: **(i)** ao valor do servidor com mesmas características e capacidade de processamento vigente à época do ato que privou o titular da Plataforma da posse do mesmo; **(ii)** perda das receitas mensais em contraprestação ao serviço de licença de uso da Plataforma prestados pela Contratada e pelo titular da Plataforma perante outros clientes utilizando o mesmo servidor; **(iii)** indenizações a

título de danos materiais, morais ou lucros cessantes a que for a Contratada e o titular da Plataforma submetida em caso de eventual medida extrajudicial ou judicial por parte dos seus clientes; **(iv)** honorários advocatícios despendidos pela Contratada e pelo titular da Plataforma para a defesa da posse do servidor ou de qualquer outra medida extrajudicial ou judicial para se defender em face dos seus clientes.

2.14. Na utilização da funcionalidade de hospedagem de dados da Plataforma, e considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do Contratante.

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

2.14.2. 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;

2.14.3. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta” ou “spam”), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

2.15. A Contratada poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização da funcionalidade de hospedagem de dados do serviço de licença de uso da Plataforma prestado ao Contratante. Caso ocorra esta hipótese, o Contratante será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inadequado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição das penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

2.16. A Contratada se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo Contratante, danosas e/ou ilícitas, através da utilização do serviço de licença de uso da Plataforma objeto do presente Contrato.

2.17. Ficará a exclusivo critério do titular dos direitos autorais da Plataforma a definição do sistema antivírus disponibilizado ao Contratante. Podendo a titular da Plataforma, ademais, substituir o sistema antivírus por qualquer outro, a qualquer momento, a seu exclusivo critério.

2.18. Independentemente da funcionalidade de sistema antivírus disponibilizado através do serviço de licença de uso da Plataforma, o Contratante reconhece ser de sua única e exclusiva responsabilidade a realização de backup dos dados e informações inseridos em seu equipamento, periódica e regularmente, em mídia removível. Desta forma, a Contratada não será responsável por quaisquer danos relacionados à perda de quaisquer dados ou informações inseridas no equipamento do Contratante.

2.19. Independentemente da funcionalidade de sistema antivírus disponibilizado através do serviço de licença de uso da Plataforma, o Contratante reconhece que nenhum equipamento, software, servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de “hackers”, vírus ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a Contratada não será responsável por qualquer dano, utilização ou divulgação de dados ou informações do Contratante, resultantes dos referidos ataques.

2.20. Poderá a Contratada substituir a plataforma por outra de funcionalidade próxima ou equivalente, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independentemente do consentimento do Contratante.

DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DA PLATAFORMA EAD

2.1. O serviço de licença de uso de Plataforma EAD (Ensino a Distância), caso efetivamente contratado pelo Contratante no Termo De Contratação, consiste na disponibilização da licença de uso de uma plataforma EAD, discriminada no Termo De Contratação, contendo cursos de aperfeiçoamento, cursos preparatórios, cursos de idiomas, ou cursos de capacitação profissional ministrados através da referida plataforma, que podem ser visualizados pelo Contratante.

2.1.1. Fica a exclusivo critério da Contratada a definição de qual plataforma EAD será disponibilizada ao Contratante, bem como quais cursos serão veiculados ao Contratante por intermédio da referida plataforma, e ainda, por quanto tempo os cursos estarão disponíveis para visualização do Contratante. A Contratada poderá substituir a plataforma por qualquer outra, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério.

2.2. A Contratada poderá disponibilizar ao Contratante diversas modalidades de planos do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (Ensino à Distância), que variará de acordo com o número de cursos disponibilizados, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela Contratada. Cada plano do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (Ensino à Distância), terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela Contratada e especificada no Termo De Contratação.

2.2.1. O plano de serviço de licença de uso da Plataforma EAD (Ensino à Distância), contratado pelo Contratante, será indicado no Termo De Contratação.

2.3. No site da Contratada serão abordadas as diferenças de cada um dos planos do serviço de licença de uso da Plataforma EAD (Ensino à Distância), incluindo, mas sem se limitar, ao número de cursos disponibilizados na plataforma EAD, e ainda, os cursos disponíveis, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela Contratada.

2.4. A licença de uso da plataforma EAD será disponibilizada pela Contratada ao Contratante por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no Termo De Contratação. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o Contratante ficará automaticamente impedido de utilizar da plataforma EAD, ainda que o Contratante não tenha efetivamente concluído a realização de determinado curso ministrado através da referida plataforma.

2.4.1. A licença de uso da plataforma EAD é disponibilizada ao Contratante em caráter intransferível. De modo que é vedado ao Contratante ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, ou permitir seu uso ou visualização por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

2.4.2. A licença de uso da plataforma EAD é disponibilizada ao Contratante no formato monousuário, o que significa que somente é possível utilizar-se da referida plataforma por apenas 1 (um) usuário regularmente cadastrado.

2.5. Para a utilização da plataforma EAD, é de responsabilidade do próprio Contratante a aquisição e manutenção, às suas expensas, de computador e/ou outro dispositivo eletrônico capaz de instalar, processar e visualizar a referida plataforma, seja física ou móvel, devendo o Contratante consultar previamente a Contratada acerca dos dispositivos físicos e móveis, e respectivos sistemas operacionais, aptos a instalação, processamento e visualização da referida plataforma EAD.

2.5.1. O Contratante declara pleno conhecimento, ainda, que para utilização da plataforma EAD deverá o mesmo estar conectado à internet, devendo esta contratação ser realizada separadamente pelo Contratante, às suas expensas, seja perante a Contratada, seja perante qualquer empresa de telecomunicações/internet.

2.5.2. O Contratante declara pleno conhecimento, ainda, que para utilização da plataforma EAD deverá o dispositivo eletrônico do Contratante deter uma capacidade de armazenamento de dados.

2.5.3. O Contratante declara conhecimento que o funcionamento da plataforma EAD, pode ser limitado a determinados dispositivos eletrônicos e/ou sistemas operacionais, devendo o Contratante consultar previamente a Contratada acerca dos dispositivos físicos e móveis, e respectivos sistemas operacionais, aptos à instalação, processamento e visualização da referida plataforma EAD.

2.6. A Contratada não se responsabiliza pelo conteúdo e programação dos cursos ministrados através das plataformas EAD, inclusive no tocante a eventuais imprecisões, equívocos, incompreensões ou qualquer fato relacionado, direta ou indiretamente, aos cursos ministrados. A Contratada também não se responsabiliza por qualquer questionamento do Contratante ou de terceiros envolvendo infrações a direitos autorais cometidos pelos autores dos cursos ministrados através das plataformas EAD.

2.7. O Contratante reconhece que a Contratada não cria ou proporciona nenhuma expectativa, seja pessoal, financeira ou de qualquer ordem, em relação à realização pelo Contratante dos cursos ministrados através da plataforma EAD.

2.8. Para a visualização de determinados cursos disponíveis na plataforma EAD, poderá ser cobrada quantia adicional do Contratante, além do valor inerente à licença do uso da plataforma EAD estabelecido no Termo Da Contratação, o que o Contratante declara pleno conhecimento e concordância.

2.9. A plataforma EAD licenciada pela Contratada estará sujeita a constantes atualizações, a critério do detentor dos direitos autorais, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao Contratante. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o Contratante se compromete a providenciar as atualizações da plataforma EAD, prontamente, sob pena da Contratada não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da plataforma.

2.10. O Contratante reconhece que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da plataforma EAD disponibilizada ao Contratante pertence ao titular dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao Contratante promover qualquer modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo detentor dos direitos autorais.

2.11. É vedado ao Contratante, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

2.11.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo.

2.11.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software.

DO SERVIÇO DE STREAMING DE VÍDEO/MÚSICA/JOGOS

2.1. O serviço de *streaming*, caso contratado pelo Contratante no Termo De Contratação, consiste na prestação de serviço de valor adicionado, através do qual a Contratada disponibilizará ao Contratante o acesso a determinados conteúdos audiovisuais disponíveis em uma ou mais plataformas acessíveis pela internet, intitulada plataforma *streaming*, a ser indicada no Termo De Contratação.

2.2. O Contratante reconhece que para ter acesso à plataforma de streaming, o Contratante necessariamente deverá contratar, às suas expensas, os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet, seja perante a Contratada (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

2.2.1. A plataforma de streaming, caso contratada pelo Contratante, é acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o Contratante ciente que, para o perfeito funcionamento da plataforma, é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão.

2.3. O Contratante poderá ter acesso à plataforma de streaming contratada através do site indicado no Termo De Contratação, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (Apple Store), bem como na loja da Google (Google Play).

2.3.1. Compete ao Contratante verificar no site indicado no Termo De Contratação os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à plataforma de streaming, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

2.4. O Contratante reconhece que deverá utilizar o login e senha disponibilizados pela Contratada, para ter acesso às plataformas de streaming.

2.4.1. Imediatamente após a ativação do login e senha disponibilizados pela Contratada, por motivos de segurança, é recomendado que o Contratada altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à plataforma de streaming. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo Contratante senhas notórias ou de fácil identificação.

2.4.2. O Contratante reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do login e senha necessários à utilização e acesso à plataforma de streaming, tendo o Contratante total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos à utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

2.4.3. O login e senha de acesso à plataforma de streaming são responsabilidade única e exclusiva do Contratante, não podendo em hipótese alguma ser o login e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

2.5. O Contratante tem conhecimento que a definição e disponibilização dos conteúdos audiovisuais através da plataforma de streaming, são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da referida plataforma, não se responsabilizando a Contratada pelo conteúdo, programa, canal, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, horários, repetições ou eventuais alterações do conteúdo/programação dos canais, ou ainda da alteração dos canais disponibilizados, e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

2.6. O Contratante tem conhecimento de que o acesso à plataforma de streaming poderá ser afetado ou interrompido em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, a exemplo da ANATEL ou ANCINE, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade da disponibilização dos conteúdos audiovisuais através da plataforma de streaming, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à Contratada qualquer ônus ou penalidade.

2.7. O Contratante reconhece que todos os conteúdos audiovisuais disponibilizados através da plataforma de streaming de vídeo são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

2.8. O Contratante respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da plataforma de streaming, respondendo perante os titulares dos direitos autorais dos conteúdos/programas pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

2.9. O Contratante reconhece que a utilização da plataforma de streaming, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

2.10. É vedado ao Contratante utilizar, reproduzir ou transmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os conteúdos audiovisuais disponibilizados através da plataforma de streaming, com intuito direto ou indireto de lucro ou, ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

2.11. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da plataforma de streaming, sem a autorização do respectivo titular dos direitos patrimoniais e morais, caracteriza violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o Contratante sujeito às penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

2.12. Ficará a exclusivo critério da Contratada a definição de qual plataforma de streaming será disponibilizada ao Contratante, podendo a Contratada substituir a plataforma indicada no Termo De Contratação, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do Contratante.

DO VOIP

2.1. O Serviço de Voz ofertado pela Contratada será prestado entre dois ou mais pontos privativos, mediante a tecnologia “VOIP – Voice Over Internet Protocol”, através de acessos realizados na internet e transmitidos através do protocolo IP, a transmissão é feita em forma de pacotes de dados. O PABX Virtual é uma central telefônica com recursos telefônicos avançados e que não necessita de equipamentos ou instalações. Todo gerenciamento é feito por um painel online.

2.2. O VOIP, objeto do presente instrumento, não se confunde com qualquer modalidade dos serviços não inicia e termina simultaneamente uma “chamada” na rede pública de telecomunicações, já que, quando o Contratante inicia uma “chamada”, essa se inicia na rede IP, e quando um cliente recebe uma “chamada”, essa se encerra na rede IP.

2.3. O Contratante reconhece que para ter acesso à tecnologia fornecida pela Contratada, necessariamente deverá contratar, às suas expensas, os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet perante a Contratada (mediante contrato autônomo).

2.4. O Contratante reconhece que o desempenho do serviço está sujeito à qualidade de sua conexão, sendo que a Contratada recomenda a utilização de banda larga dedicada com velocidade simétrica e dimensionada de acordo com o volume estimado de ligações simultâneas, para a qual a mesma poderá fornecer orientações técnicas adequadas.

DO WI-FI PREMIUM

2.1. O WI-FI Premium caso efetivamente contratado no Termo De Contratação, consiste na disponibilização pela Contratada ao Contratante de 01 (um) ou mais equipamentos roteadores, visando viabilizar o acesso à internet sob a tecnologia wireless. O número efetivo de equipamentos locados pela Contratada ao Contratante será indicado no Termo De Contratação.

2.2. A Contratada poderá disponibilizar ao Contratante diversas modalidades de plano do WI-FI Premium que variará de acordo com as funcionalidades e capacidade dos equipamentos roteadores locados ao Contratante, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela Contratada.

2.3. A Contratada poderá a qualquer momento rever as funcionalidades, capacidade dos equipamentos roteadores locados ao Contratante, e demais critérios técnicos e comerciais dos planos do WI-FI Premium. Cada plano do WI-FI Premium, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela Contratada e especificada no Termo De Contratação.

2.4. Caso os equipamentos roteadores apresentem defeito que impossibilitem sua utilização, deverá o Contratante comunicar tal fato imediatamente à Contratada, através da Central de Atendimento disponibilizada, a Contratada que procederá a substituição dos equipamentos roteadores e/ou peças defeituosas, salvo se tais problemas decorreram do mau uso por parte do Contratante, e ainda, salvo se o Contratante recair em qualquer das hipóteses de descumprimento contratual.

2.5. O Contratante reconhece que a utilização dos equipamentos roteadores poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito nos equipamentos, não sendo devido pela Contratada nenhum valor, compensação ou indenização ao Contratante em razão desta interrupção. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da Contratada será limitada à substituição do equipamento e/ou peças defeituosas, nos termos do Item 2.3.

2.6. Deverá o Contratante manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos meses, como se seus fossem.

2.6.1 O Contratante é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do Contratante pagar à Contratada o valor de mercado do equipamento.

2.6.2. O Contratante se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de locação 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.

2.6.3. O Contratante reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de locação. Portanto, o Contratante deve indenizar a Contratada pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

2.7. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o Contratante obrigado a restituir à Contratada os equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou impréstável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o Contratante pagar à Contratada o valor de mercado do equipamento.

2.7.1. Ocorrendo a retenção pelo Contratante dos equipamentos cedidos, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o Contratante obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento das penalidades previstas em Lei e neste Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

2.7.2. 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 de mercado 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 do Contratante aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

2.8. O Contratante reconhece que a Contratada não garante qualquer alcance ou qualidade do sinal de acesso à internet dos equipamentos no WI-FI Premium, uma vez que o acesso à internet através da rede wireless, depende de uma série de fatores alheios ao controle da Contratada, incluindo mas não se limitando, a existência de barreiras físicas entre os diversos cômodos do endereço de instalação indicado no Termo Contratação, onde estão situados os equipamentos roteadores e os equipamentos e/ou dispositivos eletrônicos sem fio Contratante pelo Contratante para acessar à internet.

2.9. O Contratante reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores à qualidade dos serviços prestados pela Contratada, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do Contratante (uso da memória RAM, Firewall,

configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc.), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (WI-FI) e outras conexões simultâneas.

DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PREMIUM

2.1. O serviço de Assistência Premium a ser prestado pela Contratada, caso efetivamente contratado pelo Contratante no Termo De Contratação, consiste na prestação de serviços de assistência técnica personalizada ao Contratante, cujo escopo é variável de acordo com o plano de Assistência Premium efetivamente contratado pelo Cliente, a seguir discriminado:

2.1.1. O Plano de **Assistência Premium Atendimento Exclusivo** compreenderá o seguinte escopo:

- a)** Reparo dos serviços mais ágil, no qual a Contratada se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo Contratante, ressalvadas as limitações de responsabilidades relativas a problemas causados pelo próprio Contratante, visitas improdutivas, dentre outras.
- b)** Suporte com prazo de atendimento via telefone ao Contratante diferenciado e amplo, de segunda à sexta-feira, de 06:00 (seis) as 22:00 (vinte e duas) horas.

2.1.2. O Plano de **Assistência Premium Atendimento Plus** compreenderá o seguinte escopo:

- a)** Reparo dos serviços mais ágil, no qual a Contratada se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo Contratante, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio Contratante, visitas improdutivas, dentre outras.
- b)** Suporte com prazo de atendimento via telefone e através de WhatsApp ao Contratante diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira de 06:00 (seis) as 22:00 (vinte e duas) horas, e aos sábados de 08:00 (oito) às 20:00 (vinte) horas.

2.1.3. O Plano de **Assistência Premium Atendimento Super**, compreenderá o seguinte escopo:

- a)** Reparo dos serviços mais ágil, no qual a Contratada se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo Contratante, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio Contratante, visitas improdutivas, dentre outras.
- b)** Suporte com prazo de atendimento via telefone e através do WhatsApp ao Contratante diferenciado e ampliado, de segunda a sexta-feira de 06:00 (seis) as 22:00 (vinte e duas) horas, aos sábados de 08:00 (oito) às 20:00 (vinte) horas, e aos domingos de 08:00 (oito) às 12:00 (doze) horas).

2.1.4. O Plano de **Assistência Premium Atendimento Master** compreenderá o seguinte escopo:

- a)** Reparo dos serviços mais ágil, no qual a Contratada se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 3(três) dias úteis, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo

Contratante, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio Contratante, visitas improdutivas, dentre outras.

b) Suporte com prazo de atendimento via telefone e via WhatsApp ao Contratante diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira de 06:00 (seis) as 22:00 (vinte e duas) horas, e aos sábados de 08:00 (oito) às 20:00 (vinte) horas, e aos domingos e feriados de 08:00 (oito) às 18:00 (dezoito) horas.

c) Canal de atendimento via WhatsApp exclusivo e sem custo para os clientes que contratarem o serviço de Assistência Premium Atendimento Premium (linha telefônica direta e sem filas), através do telefone XXXXX.

d) Disponibilização pela Contratada ao Contratante de Profissionais Técnicos Exclusivos para atender das demandas dos clientes que contratarem o Plano de Assistência Premium Atendimento Premium, com habilidades para realizar diagnósticos e a implementação de medidas assertivas visando propiciar a melhor qualidade dos serviços.

2.1.5. O Plano de **Assistência Premium Atendimento VIP**, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos Serviços mais ágil, no qual a Contratada se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo Contratante, ressalvadas as limitações de responsabilidades relativas a problemas causados pelo próprio Contratante, visitas improdutivas, dentre outras.

b) Suporte com prazo de atendimento via telefone e via WhatsApp ao Contratante diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira de 06:00 (seis) as 22:00 (vinte e duas) horas, e aos sábados de 08:00 (oito) as 20:00 (vinte) horas, e aos domingos e feriados de 08:00 (oito) as 18:00 (dezoito) horas.

c) Canal de atendimento via WhatsApp exclusivo e sem custo para os clientes que converterem o serviço de Assistência Premium Atendimento VIP (Linha Telefônica direta e sem filiais), através do telefone XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

d) Disponibilização pela Contratada ao Contratante de Profissionais Técnicos Exclusivos para atender as demandas dos clientes que contratarem o Plano de Assistência Premium Atendimento VIO, com habilidades para realizar diagnósticos e a implementação de medidas assertivas visando propiciar a melhor qualidade dos serviços.

2.2. Em caso de interrupção e/ou degradação dos serviços, o Contratante reconhece que deverá entrar em contato com a Central de Atendimento disponibilizada pela Contratada visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo Contratante imediatamente após a constatação da interrupção e/ou degradação dos serviços, momento em que será gerado pela Contratada um número de protocolo. A Contratada irá providenciar o reparo dos serviços nos prazos estabelecidos na alínea “a” dos itens 2.1.1. a 2.1.5. de acordo com o Plano de Serviço de Assistência Premium efetivamente contratado pelo Contratante no Termo De Contratação.

2.2.1. A contagem do prazo será computada a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo Contratante junto a Central de Atendimento disponibilizado pela Contratada.

2.2.2. Em caso de não cumprimento dos prazos de reparo dos serviços estabelecidos na alínea “a” dos itens 2.1.1. a 2.15. acima, a Contratada concederá descontos nas faturas dos serviços do

Contratante de forma proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos que exceder o prazo de reparo previsto na alínea “a” dos itens 2.1.1. a 2.1.5. (de acordo com o Plano do serviço de Assistência Premium efetivamente contratado pelo Contratante), e ainda, de forma proporcional ao valor referente aos serviços de comunicação multimídia (SCM) e dos serviços de conexão à internet. Estes descontos devem ser concedidos até na 3 (terceira) mensalidade subsequente ao mês de descumprimento do prazo de reparo, limitado à soma do valor da mensalidade dos serviços de comunicação multimídia (SCM) e dos serviços de conexão à internet.

2.2.2.1. O Contratante reconhece e concorda desde já que a concessão dos descontos na forma acima determinada possui caráter compensatório, caracterizando-se como única e exclusiva responsabilidade da Contratada em face do Contratante em relação ao descumprimento do prazo de reparo previsto nos planos de Assistência Premium, nada mais sendo devido pela Contratada ao Contratante a título de danos diretos, indiretos, emergenciais, especiais, imprevistos, incidentais ou consequentes, ou ainda relativos a lucros cessantes.

2.2.2.2. A Contratada não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao Contratante, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

2.2.2.2.1. Na hipótese de o Contratante não entrar em contato com a Central de Atendimento disponibilizada pela Contratada, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção e/ou degradação dos serviços.

2.2.2.2.2. Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do Contratante ou da própria Contratada que impossibilite o reparo no prazo fixado.

2.2.2.2.3. Em caso de impossibilidade da Contratada em manter uma interação remota com o Contratante, seja por um problema na internet do Contratante, seja por problema no telefone disponibilizado pelo Contratante.

2.2.2.2.4. Não disponibilização pelo Contratante dos recursos tecnológicos necessários.

2.2.2.2.5. Impossibilidade de reparar os serviços no prazo fixado em decorrência de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor.

2.2.2.2.6. Em caso do Contratante e/ou terceiros impedir o acesso do técnico da Contratada ao endereço de instalação informado no Termo De Contratação. Considera-se terceiros, para fins do presente instrumento, incluindo, mas não se limitando, o síndico e/ou o porteiro do edifício, ou qualquer outra pessoa que impeça o acesso do técnico da Contratada no endereço da instalação.

2.2.2.2.7. Caso não tenha nenhuma pessoa para atender a Contratada no endereço de instalação informado no Termo De Contratação, ou a pessoa que estiver no endereço não saiba informar os problemas no serviço contratado e/ou a localização dos equipamentos disponibilizados em comodato e/ou locação pela Contratada.

2.2.2.2.8. Caso não seja possível entrar em contato com o Contratante através dos telefones pelo próprio Contratante à Contratada, para agendamento ou novo agendamento da visita dos técnicos da Contratada no endereço de instalação do Contratante.

2.2.2.2.9. Em caso de ocorrências que coloquem em risco à segurança dos profissionais da Contratada, incluindo, mas se limitando, as hipóteses de condições climáticas e outras condições em

que as atividades em altura e/ou em contato com energia elétrica são vedadas pelas normas regulamentadoras aplicáveis às atividades da Contratada.

2.2.2.2.10. Em caso de indisponibilidade ou falha na prestação de serviços de terceiros à exemplo, mas não se limitando ao fornecimento de energia elétrica.

2.2.2.2.11. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente Instrumento.

2.3. O serviço de Assistência Premium incidirá, necessariamente, sobre os serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços de conexão à internet (SCI) prestados pela própria Contratada (contrato autônomo). Não está abarcada pelo presente Contrato a prestação de serviços de assistência técnica sobre serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços de conexão à internet disponibilizados por terceiros, estranhos à Contratada.

2.3.1. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços de conexão à internet aptos a viabilizar os serviços de internet, ou qualquer espécie de serviços de telecomunicações. De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo Contratante separadamente, às suas expensas (mediante contrato autônomo).

2.4. A Contratada poderá criar e disponibilizar ao Contratante outras modalidades de plano de serviço de Assistência Premium, que poderá apresentar variações de acordo com critérios e parâmetros técnicos, comerciais e de qualidade definidos pela Contratada. Cada plano de serviço de Assistência Premium terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela Contratada e especificada no Termo De Contratação.

2.4.1. O plano de serviço de Assistência Premium contratado pelo Contratante será indicado no Termo De Contratação.

2.4.2. No site da Contratada (mencionar) serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de serviços de Assistência Premium.

2.5. O serviço de Assistência Premium será prestado pela Contratada, preferencialmente, na modalidade remota, mormente através do telefone (mencionar) ou via internet, através do site (mencionar), ou e-mail (mencionar). É de responsabilidade do Contratante contratar, às suas expensas, uma linha telefônica ou a conexão à internet apta a interagir com a Contratada para usufruir dos serviços de Assistência Premium objeto deste Contrato.

2.6. Os erros e problemas que não puderem ser solucionados via telefone ou online, por exigirem, de acordo com o diagnóstico da Contratada, análise e orientação mais profunda e minuciosa, poderão ser verificados de forma presencial, no endereço de instalação do Contratante. Neste caso, a visita presencial de técnico da Contratada deverá ser previamente agendada pelo Contratante, através dos contatos indicados no item 8.5. acima, de acordo com os dias e horários disponibilizados pela Contratada.

2.7. A Contratada não será responsabilizada pela impossibilidade de prestação do serviço de Assistência Premium, caso esta impossibilidade decorra, a título de exemplificação: **(i)** da impossibilidade de se manter uma interação remota com o Contratante, seja por problema na internet do Contratante, seja por problema no telefone disponibilizado pelo Contratante; **(ii)** do impedimento de acesso do técnico da Contratada à sede/residência do Contratante; **(iii)** não disponibilização pelo Contratante dos recursos tecnológicos necessários.

2.8. O Contratante reconhece que o Serviço de Assistência Premium é um serviço prestado pela Contratada na modalidade receptiva (passiva), em que a Contratada, para a efetiva prestação do serviço, depende de contatos do próprio Contratante solicitando a respectiva assistência.

2.9. Não estão incluídos nos serviços de Assistência Premium a ser prestado pela Contratada, o suporte ou manutenção relacionada aos equipamentos, dispositivos eletrônicos, infraestrutura de rede e software de propriedades do Contratante ou de terceiros.

DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE LIVROS DIGITAIS

2.1. O serviço de *livros digitais*, caso contratado pelo Contratante no Termo De Contratação, consiste na prestação de serviço de valor adicionado, através do qual a Contratada disponibilizará ao Contratante o acesso a determinados conteúdos disponíveis em uma ou mais plataformas acessíveis pela internet, a ser indicada no Termo De Contratação.

2.2. O Contratante reconhece que para ter acesso à plataforma de *livros digitais*, o Contratante necessariamente deverá contratar, às suas expensas, os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet, seja perante a Contratada (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

2.3. O serviço de livros digitais, contratado pelo Assinante será indicado no Termo De Contratação.

2.4. O serviço de livros digitais será disponibilizado ao Assinante em caráter intransferível. De modo que é vedado ao Assinante ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar, ou permitir seu uso ou visualização por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

2.5. Ficará a exclusivo critério da Contratada o tempo durante o qual o presente serviço permanecerá vigente ao Assinante. Podendo a Contratada, ademais, substituir a referida plataforma por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério.

2.6. A utilização, reprodução ou retransmissão do conteúdo disponibilizado pela plataforma *livros digitais*, sem a autorização do respectivo titular dos direitos patrimoniais e morais, caracterizará violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o Assinante sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

DO SERVIÇO DE CARTÃO DE VANTAGENS

2.1. O serviço de cartão de vantagens a ser prestado pela Contratada, caso efetivamente contratado pelo Contratante no Termo De Contratação, consiste em vários serviços, desde telemedicina à cartões de desconto e etc.

2.2. O Contratante reconhece que deverá utilizar o login e senha disponibilizados pela Contratada, para ter acesso aos serviços disponibilizados, caso efetivamente contratado.

(a) Imediatamente após a ativação do login e senha disponibilizados pela Contratada, por motivos de segurança, é recomendado que o Contratante altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso ao aplicativo. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo Contratante senhas notórias ou de fácil identificação.

(b) O Contratante reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do login e senha necessários à utilização e acesso ao aplicativo, tendo o Contratante total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos à utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

(c) O login e senha de acesso ao aplicativo é de responsabilidade única e exclusiva do Contratante, não podendo em hipótese alguma ser o login e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

DO SERVIÇO DE PLATAFORMA DE SAÚDE

2.1. O serviço da plataforma de saúde traz serviços médicos de qualidade através da Telemedicina a qualquer hora do dia e da noite, bem como dá acesso à medicamentos com até 80% de desconto e a benefícios exclusivos em rede de parceiros de saúde e bem estar.

2.2. O Contratante só poderá usufruir do benefício descrito na cláusula 2.1 se estiver adimplente, ou seja, se não houver pendência de qualquer natureza junto à Contratada;

2.3. O serviço descrito nesta cláusula permanecerá ativo enquanto o contrato celebrado entre Contratada e Contratante estiver vigente.

DO SERVIÇO DE HOME ASSIST

2.1. O serviço de HOME ASSIST a ser prestado pela Contratada, caso efetivamente contratado pelo Contratante no Termo De Contratação, consiste na prestação de serviços de assistência técnica personalizada ao Contratante, cujo escopo é variável de acordo com o plano de HOME ASSIST efetivamente contratado pelo Contratante, a seguir discriminado:

2.1.1. O Plano de HOME ASSIST compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a Contratada se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 48 horas, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo Contratante, ressalvadas as limitações de responsabilidades relativas a problemas causados pelo próprio Contratante, visitas improdutivas, dentre outras.

b) Suporte com prazo de atendimento via telefone e através do WhatsApp ao Contratante diferenciado e ampliado, de segunda a sexta-feira das 06h00 às 22h00, aos sábados de 08h00 às 20h00, e aos domingos de 08h00 às 12h00.

c) Disponibilização pela Contratada ao Contratante de Profissionais Técnicos Exclusivos para atender das demandas dos clientes que contratarem o Plano de HOME ASSIST, com habilidades para realizar diagnósticos e a implementação de medidas assertivas visando propiciar a melhor qualidade dos serviços.

2.2. Em caso de interrupção e/ou degradação dos serviços, o Contratante reconhece que deverá entrar em contato com a Central de Atendimento disponibilizada pela Contratada visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo Contratante imediatamente após a constatação da interrupção e/ou degradação dos serviços, momento em que será gerado pela Contratada um número de protocolo.

2.2.1. A contagem do prazo será computada a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo Contratante junto a Central de Atendimento disponibilizado pela Contratada.

2.2.2. Em caso de não cumprimento dos prazos de reparo dos serviços estabelecidos acima, a Contratada concederá descontos nas faturas dos serviços do Contratante de forma proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos que exceder o prazo de reparo do Plano HOME ASSIST efetivamente contratado pelo Contratante, e ainda, de forma proporcional ao valor referente aos serviços de comunicação multimídia (SCM) e dos serviços de conexão à internet. Estes descontos devem ser concedidos até na 3 (terceira) mensalidade subsequente ao mês de descumprimento do prazo de reparo, limitado à soma do valor da mensalidade dos serviços de comunicação multimídia (SCM) e dos serviços de conexão à internet.

2.2.2.1. O Contratante reconhece e concorda desde já que a concessão dos descontos na forma acima determinada possui caráter compensatório, caracterizando-se como única e exclusiva responsabilidade da Contratada em face do Contratante em relação ao descumprimento do prazo de reparo previsto no plano de HOME ASSIST, nada mais sendo devido pela Contratada ao Contratante a título de danos diretos, indiretos, emergenciais, especiais, imprevistos, incidentais ou consequentes, ou ainda relativos a lucros cessantes.

2.2.2.2. A Contratada não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao Contratante, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

2.2.2.2.1. Na hipótese de o Contratante não entrar em contato com a Central de Atendimento disponibilizada pela Contratada, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção e/ou degradação dos serviços.

2.2.2.2.2. Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do Contratante ou da própria Contratada que impossibilite o reparo no prazo fixado.

2.2.2.2.3. Em caso de impossibilidade da Contratada em manter uma interação remota com o Contratante, seja por um problema na internet do Contratante, seja por problema no telefone disponibilizado pelo Contratante.

2.2.2.2.4. Não disponibilização pelo Contratante dos recursos tecnológicos necessários.

2.2.2.2.5. Impossibilidade de reparar os serviços no prazo fixado em decorrência de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor.

2.2.2.2.6. Em caso do Contratante e/ou terceiros impedir o acesso do técnico da Contratada ao endereço de instalação informado no Termo De Contratação. Considera-se terceiros, para fins do presente instrumento, incluindo, mas não se limitando, o síndico e/ou o porteiro do edifício, ou qualquer outra pessoa que impeça o acesso do técnico da Contratada no endereço da instalação.

2.2.2.2.7. Caso não tenha nenhuma pessoa para atender a Contratada no endereço de instalação informado no Termo De Contratação, ou a pessoa que estiver no endereço não saiba informar os problemas no serviço contratado e/ou a localização dos equipamentos disponibilizados em comodato e/ou locação pela Contratada.

2.2.2.2.8. Caso não seja possível entrar em contato com o Contratante através dos telefones pelo próprio Contratante à Contratada, para agendamento ou novo agendamento da visita dos técnicos da Contratada no endereço de instalação do Contratante.

2.2.2.2.9. Em caso de ocorrências que coloquem em risco à segurança dos profissionais da Contratada, incluindo, mas se limitando, as hipóteses de condições climáticas e outras condições em que as atividades em altura e/ou em contato com energia elétrica são vedadas pelas normas regulamentadoras aplicáveis às atividades da Contratada.

2.2.2.2.10. Em caso de indisponibilidade ou falha na prestação de serviços de terceiros à exemplo, mas não se limitando ao fornecimento de energia elétrica.

2.2.2.2.11. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente Instrumento.

2.3. O serviço de HOME ASSIST incidirá, necessariamente, sobre os serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços de conexão à internet (SCI) prestados pela própria Contratada (contrato autônomo). Não está abarcada pelo presente Contrato a prestação de serviços de assistência técnica sobre serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços de conexão à internet disponibilizados por terceiros, estranhos à Contratada.

2.3.1. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços de conexão à internet aptos a viabilizar os serviços de internet, ou qualquer espécie de serviços de telecomunicações. De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo Contratante separadamente, às suas expensas (mediante contrato autônomo).

2.4. A Contratada poderá criar e disponibilizar ao Contratante outras modalidades de plano de serviço de Assistência Premium, que poderá apresentar variações de acordo com critérios e parâmetros técnicos, comerciais e de qualidade definidos pela Contratada. Cada plano de serviço de Assistência Premium terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela Contratada e especificada no Termo De Contratação.

2.4.1. O plano de serviço de HOME ASSIST contratado pelo Contratante será indicado no Termo De Contratação.

2.5. O serviço de HOME ASSIST será prestado pela Contratada, preferencialmente, na modalidade remota, mormente através do telefone ou via internet, através do site). É de responsabilidade do Contratante contratar, às suas expensas, uma linha telefônica ou a conexão à internet apta a interagir com a Contratada para usufruir dos serviços de HOME ASSIST objeto deste Contrato.

2.6. Os erros e problemas que não puderem ser solucionados via telefone ou online, por exigirem, de acordo com o diagnóstico da Contratada, análise e orientação mais profunda e minuciosa, poderão ser verificados de forma presencial, no endereço de instalação do Contratante. Neste caso, a visita presencial de técnico da Contratada deverá ser previamente agendada pelo Contratante, através dos contatos indicados, de acordo com os dias e horários disponibilizados pela Contratada.

2.7. A Contratada não será responsabilizada pela impossibilidade de prestação do serviço de HOME ASSIST, caso esta impossibilidade decorra, a título de exemplificação: **(i)** da impossibilidade de se manter uma interação remota com o Contratante, seja por problema na internet do Contratante, seja por problema no telefone disponibilizado pelo Contratante; **(ii)** do impedimento de acesso do técnico

da Contratada à sede/residência do CLIENTE; (iii) não disponibilização pelo Contratante dos recursos tecnológicos necessários.

2.8. O Contratante reconhece que o Serviço de HOME ASSIST é um serviço prestado pela Contratada na modalidade receptiva (passiva), em que a Contratada, para a efetiva prestação do serviço, depende de contatos do próprio Contratante solicitando a respectiva assistência.

2.9. Não estão incluídos nos serviços de HOME ASSIST a ser prestado pela Contratada, o suporte ou manutenção relacionada aos equipamentos, dispositivos eletrônicos, infraestrutura de rede e software de propriedades do Contratante ou de terceiros.

DO SERVIÇO DE CÂMERAS DE SEGURANÇA

2.1. O serviço de câmeras de segurança a ser prestado pela Contratada, caso contratado pelo Contratante no Termo De Contratação, consiste na disponibilização ao Contratante de até 02 (duas) câmeras de segurança, da disponibilização de aplicativo para que o Contratante realize seu monitoramento, bem como do armazenamento de suas imagens em servidores da Contratada ou servidores de terceiros (o que será definido a critério único e exclusivo da Contratada), de acordo com o presente instrumento e no Termo De Contratação.

2.2.1. O plano de serviço de câmeras de segurança contratado será indicado no Termo De Contratação.

2.2. No site da Contratada serão abordadas as diferenças de cada um dos planos de serviço de câmeras de segurança, incluindo, o número de câmeras disponibilizadas ao Contratante, e ainda, à capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao Contratante, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela Contratada.

2.3. O conteúdo das imagens do Contratante, hospedados em servidores administrados pela Contratada, são de inteira responsabilidade do Contratante, que deverá realizar periodicamente backup dos dados e informações, periódica e regularmente, em mídia removível, não se responsabilizando a Contratada pela perda, furto, roubo ou qualquer espécie de inutilização das imagens.

2.4. Em caso de término, rescisão ou encerramento do presente Contrato, independente da forma e dos motivos, o Contratante perderá automaticamente o direito de se utilizar das câmeras e aplicativo de monitoramento disponibilizado pela Contratada, o que o Contratante declara conhecimento e concordância.

2.4.1. O Contratante se obriga a realizar, no prazo de até 72 horas após a rescisão, término ou encerramento do presente Contrato, o backup dos dados e informações que entender necessárias, que estão hospedados em servidores administrados pela Contratada, ficando a Contratada isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de o Contratante deixar de efetuar o backup no prazo previsto no presente instrumento.

2.5. O Contratante reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do login e senha necessárias à utilização e acesso ao serviço de monitoramento disponibilizado no aplicativo, tendo total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos à utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

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

2.7. A Contratada se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo Contratante, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços de câmera de segurança, objeto do presente Contrato.

2.8. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de telecomunicações e conexão à internet aptos a viabilizar o acesso aos serviços de câmera de segurança. De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo Contratante separadamente, às suas expensas, seja perante a Contratada (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste contrato, é de responsabilidade do Contratada:

(a) Prestar os serviços de valor adicionado contratados pelo Contratante especificados no Termo de Contratação;

(b) Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe forem repassadas em virtude do presente contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados;

(c) A Contratada disponibilizará ao Contratante atendimento telefônico na forma e condições definidas no Termo de Contratação.

(d) As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo Contratante através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela Contratada.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste contrato, é de responsabilidade do Contratante:

(a) Pagar, pontualmente, os valores relativos aos serviços de acordo com a quantia, forma e datas avençadas pelas partes no Termo de Contratação;

(b) Fazer uso dos serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a Lei e bons costumes, bem como de acordo com os limites e condições previstas no presente Contrato, no Termo de Contratação;

(c) Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe foram repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.

(d) Não transferir ou ceder os direitos e/ou obrigações ajustadas no Termo de Contratação, sem prévia e específica concordância da Contratada, por escrito.

(e) É vedado ao Contratante o uso inadequado do serviço. São consideradas formas inadequadas de uso, dentre outras: **(i)** A invasão de privacidade ou intimidade de terceiros, buscando, ainda, acesso a senhas e dados privativos, modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de terceiros; **(ii)** Obtenção de acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação de terceiros clientes da Contratada ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta, também conhecido como “cracking”. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o Contratante, e/ou colocar à prova a segurança de outras redes; **(iii)** Interferir nos serviços de outros clientes da Contratada, bem como provocar o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor; **(iv)** Desrespeitar as leis aplicáveis aos serviços, inclusive as sobre segurança, confidencialidade, propriedade intelectual, de natureza cível ou criminal; **(v)** Pôr em risco a procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da Contratada ou de terceiros.

(f) O Contratante se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da Contratada, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a sua imagem e credibilidade. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da Contratada, na rescisão do presente contrato, sem qualquer ônus à Contratada, ficando o Contratante sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

CLÁUSULA QUINTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

5.1. A Contratada não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falhas de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, utilização de senhas notórias ou de fácil identificação vazamento de informações advindas do Contratante ou de seus funcionários, alterações nas configurações do sistema ou erros de operação do Assinante ou de seus funcionários, falhas na Internet, na estrutura de telecomunicações, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a outros programas de computador, licenciados ou não, tais como outros aplicativos, bancos de dados, sistema operacional e bibliotecas, bem como, danos causados a equipamentos, outros programas de computador, redes, terceiros de forma direta ou indireta, por falhas nos serviços prestados por terceiros, ou ainda, por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da Contratada.

5.2. A Contratada ressalta que erros e falhas técnicas eventuais são inerentes à natureza dos serviços e não constituem infração de qualquer espécie ao presente Contrato.

5.3. 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 pelo Contratante, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção e armazenamento de qualquer tipo de base de dados considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida.

5.4. O Contratante é inteiramente responsável pelo: **(a)** Conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente contrato; e **(b)** Uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. Em contraprestação aos serviços de valor adicionado contratados e discriminados no Termo de Contratação, o Contratante pagará à Contratada os valores pactuados no Termo de Contratação, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

6.2. O Contratante declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no Termo de Contratação, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou de débito de titularidade do Contratante e/ou de terceiros, débito em conta corrente do Contratante ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no Termo de Contratação.

6.2.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o Contratante declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas.

6.3. O boleto de cobrança será entregue ao Contratante com a antecedência estabelecida no Termo de Contratação, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Contratante na internet, a critério da Contratada. O não recebimento do documento de cobrança não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o Contratante deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a Contratada pela sua Central de Atendimento ao Contratante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

6.4. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à Contratada, o Contratante será obrigado ao pagamento de: **(a)** multa rescisória de 2% sobre o valor devido; **(b)** correção monetária apurada segundo a variação positiva do IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e **(c)** juros de mora de 1% ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; **(d)** despesas bancárias e eventuais despesas judiciais e extrajudiciais, bem como outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

6.5. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, segundo a variação positiva do IGPM/FGV, INPC, ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

6.6. Para a cobrança dos valores descritos no Termo de Contratação, a Contratada poderá providenciar emissão de boleto bancário, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do Contratante nos órgãos restritivos de crédito, mediante prévia notificação.

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

6.8. O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no Termo de Contratação poderá implicar, a critério da Contratada, e independentemente da ciência do Contratante, na suspensão automática dos serviços contratados, sem prejuízo da sujeição do Contratante nas penalidades legais e no presente Contrato. O período de suspensão não ensejará direito a qualquer tipo de compensação ao Contratante.

6.9. O não pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no Termo de Contratação depois de decorridos 30 dias da data do respectivo vencimento, poderá implicar na rescisão do presente contrato, independente de aviso prévio, hipótese em que o Contratante ficará sujeito às penalidades legais e neste Contrato, podendo a Contratada valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1. O presente contrato vigorará pelo prazo discriminado no Termo de Contratação, a contar da assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação ou outra forma de adesão ao instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, salvo em manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias antes do término contratual.

7.2. O Contratante pode a qualquer momento se desvincular total ou parcialmente do benefício oferecido pela Contratada.

7.2.1. No caso de desistência antes do período de vigência, a Contratada poderá cobrar multa não compensatória equivalente a 30% (trinta por cento) dos valores ainda não pagos. A multa também poderá ser cobrada caso o Contratante opte por alterar os serviços contratados.

7.3. O presente instrumento pode ser rescindido:

7.3.1. A pedido do Contratante, a qualquer tempo.

7.3.2. Por iniciativa da Contratada, ante o descumprimento comprovado, por parte do Contratante, das obrigações contratuais. A falta de pagamento, por mais de 30 dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do Contratante.

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

7.4. Ao término do contrato, se o Contratada tiver dado equipamentos em comodato ao Contratante, este deverá devolvê-los no prazo de 48 horas após a rescisão.

CLÁUSULA OITAVA – DA ANTICORRUPÇÃO

8.1. 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.

8.2. 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 à outra e/ou terceiros em virtude da quebra de confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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 NONA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

9.1. 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.

9.2. 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 15.1 não são exaustivas.

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

9.2.2. 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.

9.3. 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.

9.3.1. 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;

9.3.2. 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.

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

9.5. 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;

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E DO FORO

10.1. As disposições deste Contrato e Termo de Contratação refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes, prevalecem sobre os entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

10.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações sempre que a Contratada entender necessário para atualizar o objeto do presente Contrato, bem como adequar-se às futuras disposições legais.

10.3. As partes elegem o foro da comarca de Rio de Janeiro, estado do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

TRACECOM SOLUCOES EM TI INFRAESTRUTURA E TELECOMUNICACOES LTDA

Testemunha (1)
CPF nº

Testemunha (2)
CPF nº