CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

DAS PARTES

De um lado, **ULTRATELECOM PROVEDORA DE INTERNET EIRELLI,** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o 08.543.640/0001-50, com sede na Rodovia SC 452, Km 15, 2200, Bairro São José, no município de Monte Carlo/SC – CEP 89618-000, neste ato representada por seu Representante Legal *in fine* assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

Autorização SCM - Ato Autorizador n° 1328 de 17/03/2009.
Processo n° 53500.011010/2008.

E, de outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Considerando que:

1.1.1. Termo de Contratação, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O Termo de Contratação, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de Termos Aditivos, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

1.1.3. Registros de Conexão, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **CLIENTE**.

1.1.4. Contrato de Permanência, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

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

1.1.6. A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de

Cartório de Registros Civis das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas Registro Civil das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Frailburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Jacó Reinehr
Oficial Substituto

Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, e Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

As PARTES acima qualificadas têm entre si, justo e contratado, o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela **CONTRATADA**, em favor do **CLIENTE**, os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no Termo de Contratação e respectivo Plano de Serviço, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.018678/2012, Ato Autorizador n.º 7739 de 26/12/2012.

2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimidia SCM encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANTEL n.º 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.

2.4. A qualificação completa do **CLIENTE**; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo **CLIENTE** pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no Termo de Contratação e respectivo Plano de Serviço.

2.5. O Plano de Serviço compõe o Termo de Contratação, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o Termo de Contratação, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA**, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o Termo de Contratação e respectivo Plano de Serviço, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

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

2.7. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo **CLIENTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de Termo de Contratação impresso;

Ofício de Registro Civil das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas Registro Civil das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Fraiburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Jacó Reinehr
Escrevente Autorizado

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de Termo de Contratação eletrônico;

3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da **CONTRATADA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**.

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação à **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CLIENTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a **CONTRATADA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do Termo de Contratação impresso ou eletrônico.

3.3 Nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, as Partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de anuência aos termos ora acordados em formato eletrônico, se comprometendo pela veracidade das informações referentes aos seus representantes legais, sob pena de responsabilização nas formas da lei.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

4.1. São deveres da **CONTRATADA**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

4.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimidia - SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

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

4.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao **CLIENTE**, conforme regras impostas pela ANATEL à **CONTRATADA** em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

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

4.1.5. Solucionar as reclamações do **CLIENTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do **CLIENTE**.

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

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

4.2.1. A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de comunicação multimídia e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **CLIENTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **CLIENTE**.

Ofício de Registro Civil das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas
Registro Civil das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Fraiburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Jacó Reinehr
Escrevente Autorizado

4.2.2. A **CONTRATADA** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **CLIENTE**.

4.3. É permitido à **CONTRATADA** realizar a oferta ao **CLIENTE** dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela **CONTRATADA** ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo **CLIENTE** será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único Termo de Contratação.

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

4.4.1. A **CONTRATADA**, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o **CLIENTE** pela prestação e execução do serviço contratado.

4.4.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, a **CONTRATADA** poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

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

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

5.1. São deveres do **CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no Termo de Contratação, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

5.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à **CONTRATADA** qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

5.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela **CONTRATADA**;

5.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo à **CONTRATADA** amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.4.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo **CLIENTE**, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

Ofício de Registro Civil das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas
Registro Civil das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Friburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Jacó Reinehr
Oficial Substituto

5.1.5. É de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

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

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

5.1.8. Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da **CONTRATADA**.

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

5.1.10. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela **CONTRATADA** não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

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

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

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

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

5.4. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do **CLIENTE**:

5.4.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as

Ofício de Registros Civis das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas
Registro Civis das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Fraiburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Jacó Reinehr
Escrevente Autorizado

leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

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

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

5.4.4. 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.

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

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

CLÁUSULA SEXTA – DO PLANO DE SERVIÇO

6.1. Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vii) disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; (viii) valores a pagar; (ix) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da **CONTRATADA**.

6.2. A **CONTRATADA** se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CLIENTE** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo **CLIENTE**, o Plano de Serviço aderido permanecerá válido e vigente em relação ao **CLIENTE** respectivo.

6.2.1. Caso o **CLIENTE** tenha interesse em alterar o seu Plano de Serviço no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro Termo de Contratação entre as PARTES, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo Plano de Serviço aderido pelo **CLIENTE**. Não serão permitidas alterações no Plano de Serviço solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

6.2.2. Em caso de alteração do Plano de Serviço que resultar na redução dos valores pagos à **CONTRATADA**, fica o **CLIENTE** sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo **CLIENTE**, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.

6.3. O Plano de Serviço disponibilizado ao **CLIENTE**, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do **CLIENTE**, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii) valor da mensalidade de cada serviço; (iii) critérios de cobrança;

6.3.1. Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o Plano de Serviço também disporá sobre: (i) a disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou variável; (ii) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações; (iii) limites e garantia de banda; (v) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo **CLIENTE**;

6.4. O Plano de Serviço será disponibilizado previamente ao **CLIENTE**, e constará no Termo de Contratação,

Ofício de Registros Civis das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas, Registro Civil das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Frahburgo
FRAHBURGO/SC
Lucas José Reinehr
Oficial Registrador Autorizado

parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

6.4.1. Os Planos de Serviços ofertados pela **CONTRATADA** estarão disponíveis no SCM endereço eletrônico: https://www.ultrat.com.br/.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

7.1. Caso seja do interesse do **CLIENTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **CONTRATADA**, a critério exclusivo da **CONTRATADA**, o **CLIENTE** deverá pactuar com a **CONTRATADA**, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **CLIENTE** (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **CLIENTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

7.1.1. O **CLIENTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a **CONTRATADA** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

7.2. Os benefícios concedidos pela **CONTRATADA** poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da **CONTRATADA**.

7.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE** serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

7.3. O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**, em caso de rescisão antecipada.

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

7.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as PARTES, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

7.5. O **CLIENTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **CLIENTE**, ou por inadimplência ou infração contratual do **CLIENTE**, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

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

8.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **CLIENTE** inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o **CLIENTE** inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

8.1.2. O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo **CLIENTE**, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do **CLIENTE** requerer no máximo, por uma única

Ofício de Registros Civis das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas, Registro Civis das Pessoas Jurídicas e Documentos de Propriedade Fiduciária
FRAIBURGO/SC
Lucas Jacó Reinehr
Escrevente Autorizado

vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

8.1.3. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do **CLIENTE**, devendo o **CLIENTE**, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

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

8.2. O **CLIENTE** poderá requerer o restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

8.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o **CLIENTE**, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.

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

8.3.1. Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, prevista no Termo de Contratação.

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

8.3.3. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **CLIENTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **CLIENTE**, o que este concorda e reconhece.

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

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

8.5.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a **CONTRATADA** deverá encaminhar ao **CLIENTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último

endereço do **CLIENTE** constante de sua base cadastral.

CLÁUSULA NONA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

9.1. A **CONTRATADA** disponibilizará ao **CLIENTE** um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

9.1.1. O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo **CLIENTE** através dos números: 0800 643 2293.

9.2. O **CLIENTE** poderá obter no endereço eletrônico https://www.ultrat.com.br/ todas as informações relativas à **CONTRATADA**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o **CLIENTE** poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela **CONTRATADA**.

9.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **CLIENTE** perante a **CONTRATADA** através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**. Sendo que, para cada atendimento do **CLIENTE**, será gerado e disponibilizado ao **CLIENTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

9.4. No atendimento do **CLIENTE**, a **CONTRATADA** se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo **CLIENTE**, a saber:

9.4.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a **CONTRATADA** se compromete a observar o prazo de instalação previsto no Termo de Contratação, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

9.4.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo **CLIENTE**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a **CONTRATADA** se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.

9.4.3. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a **CONTRATADA** se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, exceto nos casos diferenciados estipulados no Termo de Contratação e ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

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

9.4.5. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**, não especificadas nos itens 9.4.1 a 9.4.4 acima, serão atendidas pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

9.5. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o **CLIENTE** não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o **CLIENTE** não permita o acesso pela **CONTRATADA** ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos

Ofício de Registros Civis das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas
Registro Civis das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Fraiburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Iacó Reinehr
Escrevente Autorizado

na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo **CLIENTE** de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**;

CLÁUSULA DÉCIMA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A **CONTRATADA** efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do **CLIENTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo **CLIENTE**. Sendo implementada pelo **CLIENTE** uma rede Wi-Fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela **CONTRATADA** permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo **CLIENTE** dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

10.1.1. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o **CLIENTE** está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo **CLIENTE**, este deverá pagar à **CONTRATADA**, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no Termo de Contratação. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à **CONTRATADA** a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

10.1.2. É de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, porventura implementadas pelo **CLIENTE**, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi, salvo nos casos em que o **CLIENTE** tenha firmado Contrato específico de Gerenciamento de Rede Interna, junto a **CONTRATADA**.

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

10.2. Em caso de solicitação pelo **CLIENTE** de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **CLIENTE** fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 14.5 deste instrumento, relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.

10.2.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o **CLIENTE** pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo **CLIENTE**, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. O **CLIENTE** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao **CLIENTE** única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

11.2. Em virtude da interrupção ou degradação programada, o **CLIENTE** terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada,

inferior a 04 (quatro) horas, o **CLIENTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

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

11.4. O desconto concedido pela **CONTRATADA** em virtude da interrupção ou degradação programada, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da **CONTRATADA** é limitada ao desconto, não sendo devido pela **CONTRATADA** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

11.5. A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio **CLIENTE** ou terceiros, por erros de operação do **CLIENTE**, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. A contestação de débito encaminhada pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **CONTRATADA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

12.2. O **CLIENTE** terá o prazo máximo de **60 (sessenta) dias** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**.

12.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **CLIENTE**, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.

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

12.2.3. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **CONTRATADA**, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no Termo de Contratação, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.2.4. A **CONTRATADA** cientificará o **CLIENTE** do resultado da contestação do débito.

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

12.2.4.2. Caso o **CLIENTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **CONTRATADA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ANATEL

13.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto

Registro Civil de Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas
Registro Civil de Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Frailburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Laco Reinehr
Oficial Substituto Autorizado

deste instrumento podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou, ainda, pessoalmente nos seguintes endereços:

- **Sede:**

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

- **Correspondência Atendimento ao Usuário:**
  Assessoria de Relações com o Usuário - ARU
  SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

  Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

14.1. Pelos serviços de Comunicação Multimidia - SCM, o **CLIENTE** 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.

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

14.1.2. No Termo de Contratação constará ainda o valor a ser pago pelo **CLIENTE** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

14.2. Poderá a **CONTRATADA**, independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo de Contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

14.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, nos termos deste contrato, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

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

14.5. Adicionalmente, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da **CONTRATADA** (cabendo ao **CLIENTE** certificar-se previamente junto à **CONTRATADA** do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

14.5.1. Mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **CONTRATADA**;

14.5.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CLIENTE**;

14.5.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **CLIENTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CLIENTE** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;

14.5.4. Retirada de equipamentos, caso o **CLIENTE** tenha anteriormente negado o acesso da **CONTRATADA** às suas dependências;

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

14.7. O boleto de cobrança será entregue ao **CLIENTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo **CLIENTE** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

15.1. O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no Termo de Contratação, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das PARTES, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

15.1.1. Optando o **CLIENTE** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o **CLIENTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o **CLIENTE** declara reconhecer e concordar.

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

15.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as PARTES, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

Ofício de Registros Civis das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas, Registro Civis das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Fraiburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Jacó Reinehr
Escrevente Autorizado

15.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à **CONTRATADA** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **CLIENTE**, recaindo o **CLIENTE** nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

15.2.1. Descumprimento pelo **CLIENTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

15.2.2. Permanência do **CLIENTE** em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

15.2.3. Se o **CLIENTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **CLIENTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

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

15.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por **CLIENTE** não sujeito a fidelidade contratual.

15.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

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

15.3.4. Por comum acordo entre as PARTES, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas PARTES na presença de duas testemunhas;

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

15.3.6. Em virtude da interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

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

15.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **CONTRATADA**.

15.4.2. A perda pelo **CLIENTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

15.4.3. A obrigação do **CLIENTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

15.5. A **CONTRATADA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **CLIENTE** prejudicial a terceiros ou à própria **CONTRATADA**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CLIENTE**, respondendo o **CLIENTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

15.6. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à **CONTRATADA** a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao **CLIENTE** acerca da

rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o **CLIENTE** tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

16.2. Será de responsabilidade do **CLIENTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros, bem caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros.

16.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CLIENTE**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

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

16.5. O **CLIENTE** é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

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

16.6.1. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **CLIENTE** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: WhatsApp, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

16.6.2. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela impossibilidade de o **CLIENTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

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

16.8. O **CLIENTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no Termo de Contratação.

Ofício de Registros Civis das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas Registro Civis das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Fraiburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Jacó Reinehr
Escrevente Autorizado

16.9. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as PARTES somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

16.10. A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CLIENTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

16.11. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **CLIENTE** ou da **CONTRATADA**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **CONTRATADA** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

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

16.13. A **CONTRATADA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo **CLIENTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do **CLIENTE** e do terceiro.

16.14. O **CLIENTE**, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

16.15. O **CLIENTE** reconhece que a velocidade de conexão depende de fatores alheios ao controle da **CONTRATADA**, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio **CLIENTE**, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, a **CONTRATADA** se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no Termo de Contratação.

16.15.1. O **CLIENTE** reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão , deverá utilizar-se do *Software* disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de *web* atualizado; (ii) instalar e ativar o *JavaScript* em seu computador; (iii) ativar os *Cookies* do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros *softwares*, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede, devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (Wi-Fi); (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

16.15.2. O **CLIENTE** reconhece também que os testes de velocidade de conexão podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, problemas na configuração do computador (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.

16.15.3. O **CLIENTE** reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula 16.15.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

16.16. A responsabilidade da **CONTRATADA** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. 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.

16.17. A **CONTRATADA** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

16.18. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo **CLIENTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

16.19. O **CLIENTE** tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

17.1. No caso de descumprimento pelo **CLIENTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o **CLIENTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no Termo de Contratação e no Plano de Serviço (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

18.1. A **CONTRATADA**, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CLIENTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

18.1.1. Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **CONTRATADA** em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

18.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CLIENTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CLIENTE**, incluindo, mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão,

Ofício de Registros Civis das Pessoas Naturais de Interdições e Tutelas, Registro Civis das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Fraiburgo
FRAIBURGO/SC
Lucas Jaca Reimann
Escrevente Autorizado

data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

18.2. O **CLIENTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, a **CONTRATADA** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão, incluindo mas não se limitando a *tags*, *cookies*, *pixels* e memória *cache* dos servidores; (iv) comunicações havidas entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA** através do Centro de Atendimento ao Cliente.

18.3. A **CONTRATADA** se compromete a utilizar os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas nos termos do item 18.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o **CLIENTE** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do **CLIENTE** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações do **CLIENTE** para o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA**, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL nº. 632/2014); (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao **CLIENTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

18.4. Ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** expressa e livremente consente com a realização pela **CONTRATADA** da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo **CLIENTE**, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo **CLIENTE** a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo **CLIENTE**, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao **CLIENTE**.

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

deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

18.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 18.3, 18.4 e 18.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

18.7. Fica assegurado ao **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar perante a **CONTRATADA,** informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **CONTRATADA**, ressalvado as hipóteses em que a **CONTRATADA** for obrigada a manter os dados do **CLIENTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

18.8. A **CONTRATADA** manterá os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da **CONTRATADA**, pelo prazo de 01 (um) ano, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

19.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, Termo de Contratação e respectivo Plano de Serviço refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as PARTES com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

19.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **CONTRATADA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se à futuras disposições legais ou regulamentares.

19.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as PARTES reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **CLIENTE** ou da **CONTRATADA**, conforme o caso.

19.4. O não exercício pela **CONTRATADA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **CLIENTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

19.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento,

que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

19.6. As cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

19.7. As PARTES garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

19.8. A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **CLIENTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **CLIENTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 17.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

19.9. É facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **CLIENTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **CONTRATADA**.

19.10. O **CLIENTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **CONTRATADA**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

19.11. O **CLIENTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **CLIENTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a **CONTRATADA** ou quanto aos serviços prestados pela **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

19.12 Para a devida **publicidade** deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Monte Carlo, Estado de Santa Catarina, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico https://www.ultrat.com.br/.

19.12.1 A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico https://www.ultrat.com.br/. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CLIENTE.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

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

Monte Carlo/SC, 11 de março de 2021.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

GUSTAVO ZANATTA
ULTRATELECOM PROVEDORA DE INTERNET EIRELLI
CNPJ nº 08.543.640/0001-50

Estado de Santa Catarina
Ofício de Registros Civis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas; Ofício
LORENE LEONIR PIAZZON TAGLIARI - Oficial Registradora
Rua Duque de Caxias, 63, Caixa Postal 35, Centro, FRAIBURGO - SC, 89580-000 -
(49) 3246-2048 - registrocivilfbgo@gmail.com

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Protocolo: 022322 Data:04/05/2021 Livro: A-0023 Folha:088
Registro: 020087 Data:04/05/2021 Livro: B-109 Folha:199

Qualidade: Integral | Natureza: CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA SCM DATADO DE:

Apresentante: GUSTAVO ZANETTA

Emolumentos Registro R$ 118,73, Selo: R$ 2,82, ISS: R$ 3,57 - Total R$ 125,12 - Recibo nº 97736

Selo Digital de Fiscalização do tipo Normal - FZC97231-GO3L
Confira os dados do ato em http://selo.tjsc.jus.br/

Dou fé, Fraiburgo - 04 de maio de 2021

LUCAS JACÓ REINEHR - Escrevente Autorizado

Certifico que o documento foi registrado nos Títulos e Documentos nos termos da Lei 6015. Art. 127. VII – facultativo, de quaisquer documentos, para efeito de conservação. Sob registro nº 20087, livro B-109, fls. 199 em 04/05/2021. Sendo expressão da verdade. Dou fé. Eu LUCAS JACÓ REINEHR, Escrevente Autorizado, que escrevi em 04/05/2021.