



DAS PARTES

De um lado, NUVYON PRODUTOS E SERVIÇOS DIGITAIS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 62.669.934/0001-78, com sede na Rua Quinze de Novembro, nº. 680, Bairro Centro, na cidade de Mococa/SP, CEP 13.730-020, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**.

E do 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** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES E CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. Sem prejuízo aos demais termos e expressões definidos ao longo deste Contrato, os termos e expressões abaixo, quer estejam na forma plural ou singular, terão os seguintes significados:

1.1.1. **TERMO DE CONTRATAÇÃO**: 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 **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. **SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA)**: 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), 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.

1.1.3. **SERVIÇOS**: compreende os serviços que serão efetivamente prestados pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, serviços estes que serão especificados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, local que conterá ainda os valores devidos em contraprestação a cada serviço prestado, dentre outros detalhes técnicos e comerciais. Os “Serviços” poderão ser contratados pelo **CLIENTE** isoladamente (de forma avulsa) ou, alternativamente, contratados em conjunto no formato de “COMBO”.

1.1.4. **COMBO**: designa a opção do **CLIENTE** em contratar em conjunto, total ou parcialmente, os serviços prestados pela **CONTRATADA** e/ou outras empresas especificadas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, mediante descontos e condições comerciais distintas se comparadas à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços.

1.1.5. **OFERTA**: designa as condições que definem as características de preço e fruição dos serviços de valor adicionado objeto deste Contrato, de forma individual (avulsa), ou de forma conjunta (**COMBO**) com outros serviços de telecomunicações e/ou Serviços de Valor Adicionado (SVAs).

1.1.6. **Prazo de Permanência**: designa a condição da **OFERTA** que define o período de tempo predeterminado mínimo no qual o **CLIENTE** se compromete a permanecer vinculado à **OFERTA**, em

contrapartida a determinados benefícios concedidos pela CONTRATADA (benefícios válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência).

1.1.7. **Prazo de Vigência:** designa a condição da OFERTA que define o período de tempo durante o qual a OFERTA produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo CLIENTE.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO”, 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, dos Serviços de Valor Adicionado, Serviço de Licença de Uso de Plataforma de Benefícios; Serviço de VPN; Serviço de Licença de Uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*); Serviço de Streaming de Vídeo; Serviço de Streaming de Música; *Wi-Fi Premium*; Serviço de Firewall; Serviço de disponibilização de IP Fixo; Serviço de Hospedagem de Dados (disco virtual/*Cloud*); Serviço de Monitoramento Proativo de Link; Locação de Equipamentos; Serviço de Filtro de DNS; Locação de Câmera IP; Serviço de Assistência Premium; e ou outros serviços de valor adicionado que venham a ser prestados pela CONTRATADA; todos prestados em caráter não exclusivo e intransferível, de acordo com os limites, termos e condições previstas no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

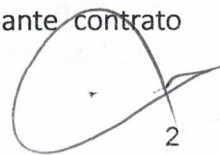
2.1.1. O(s) serviço(s) efetivamente contratado(s) pelo CLIENTE, dentre outros detalhes técnicos e comerciais, será(ão) especificamente indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, impresso ou eletrônico, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.1.2. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, pela contratação dos Serviços de Valor Adicionado discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de “COMBO”), com outros serviços, conforme explicitado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.1.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará os valores aplicáveis aos serviços contratados, tanto se contratados de forma isolada (avulsa), quanto se contratados de forma conjunta (em formato de COMBO).

2.2. O CLIENTE reconhece que a contratação conjunta dos serviços, total ou parcialmente, em formato de COMBO, significa que a CONTRATADA concedeu descontos e aplicou condições comerciais mais benéficas ao CLIENTE, se comparada à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços. Desta forma, o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato de COMBO), será facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, revogar os descontos concedidos em relação aos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), e, por conseguinte, majorar o preço dos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), conforme preços de cada serviço aplicável à contratação isolada (“Preço Avulso”), devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ficando ainda o CLIENTE sujeito às penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, em relação ao(s) serviço(s) objeto de rescisão antecipada.

2.3. O presente contrato não compreende a prestação de serviços de telecomunicações (seja SCM, STFC, SEAC ou qualquer outro); assim como não compreende a prestação dos serviços de conexão à internet. Estes serviços deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas, mediante contrato autônomo em separado.



2

2.3.1. Os serviços objeto deste Contrato não se confundem com nenhuma modalidade dos serviços de telecomunicações, seja serviços de comunicação multimídia (SCM), seja serviço telefônico fixo comutado (STFC), seja serviços de acesso condicionado (SEAC), dentre outros.

2.3.2. Através de um mesmo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), ou outra forma de adesão prevista neste instrumento, poderá o CLIENTE contratar a CONTRATADA (e/ou outras empresas) para a prestação dos serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), bem como para a prestação, no todo ou em parte, dos serviços de valor adicionado objeto deste Contrato. Esta hipótese se aplica caso o CLIENTE decida pela contratação de uma oferta conjunta de serviços (COMBO), e nesta oferta sejam incluídos tantos os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), quanto os serviços de valor adicionado objeto deste Contrato (total ou parcialmente).

2.4. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão prevista no presente Contrato, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

2.5. Os serviços objeto do presente Contrato poderão ser prestados diretamente pela CONTRATADA. Ou, alternativamente, poderá a CONTRATADA ceder a terceiros o direito da prestação, total ou parcial, de quaisquer serviços objeto do presente Contrato, para quem e na forma que lhe convier.

2.6. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) serviço(s) de valor adicionado será(ão) disponibilizado(s) ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA substituir, qualquer serviço de valor adicionado indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outro serviço de valor adicionado com valor de mercado semelhante, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação ao CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

2.7. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinada OFERTA com benefícios disponibilizados pela CONTRATADA, este deverá se submeter a um Prazo de Permanência junto à CONTRATADA, o que constará expressamente no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde também serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o Prazo Permanência) e, em contrapartida, o Prazo de Permanência que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão antecipada (total ou parcial) da OFERTA.

2.7.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação da OFERTA, pela celebração de um Contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não se submeterá a nenhum Prazo de Permanência.

2.7.2. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência.

2.8. O(s) serviço(s) de valor adicionado efetivamente contratados estarão disponíveis ao CLIENTE a partir da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento.

2.8.1. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que é condição indispensável para a ativação do(s) serviço(s) de valor adicionado efetivamente contratados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, que o CLIENTE entre em contato com a CONTRATADA através do Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA, para solicitar a ativação dos serviços.

2.8.2. A ativação do(s) serviço(s) de valor adicionado será realizada pela CONTRATADA no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, a contar da efetiva e comprovada solicitação de ativação dos serviços pelo CLIENTE perante o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA.

2.8.3. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que a falta de solicitação pelo CLIENTE de ativação, no todo ou em parte, de qualquer do(s) serviço(s) de valor adicionado contratados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não enseja ao CLIENTE qualquer direito de reclamação, compensação ou restituição de valores pagos a CONTRATADA, nem tampouco qualquer indenização ou responsabilidade da CONTRATADA.

2.9. A CONTRATADA poderá disponibilizar o(s) serviço(s) de valor adicionado em determinada OFERTA de COMBO de forma fixa (pré-selecionada), ou alternativamente, a seu único exclusivo critério, poderá possibilitar ao CLIENTE escolher, no todo ou em parte, o(s) serviço(s) de valor adicionado integrantes do seu COMBO, de acordo com os agrupamentos/classes de serviços de valor adicionado disponibilizados pela CONTRATADA para cada OFERTA de COMBO, e especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou no site da CONTRATADA.

2.9.1. A CONTRATADA se reserva o direito de, a qualquer tempo e a seu único e exclusivo critério, criar novos agrupamentos/classes de serviço(s) de valor adicionado ou alterar os agrupamentos/classes de serviço(s) de valor adicionado existente(s), independente do consentimento do CLIENTE, mediante simples disponibilização no site da CONTRATADA.

2.9.2. Caso o CLIENTE, no ato da contratação e/ou da renovação contratual e/ou do restabelecimento do(s) serviço(s), não escolha expressamente o(s) serviços de valor adicionado integrantes do seu COMBO, de acordo com os agrupamentos/classes de serviços de valor adicionado disponibilizados pela CONTRATADA (e caso esta escolha esteja disponível ao cliente, conforme OFERTA do COMBO disponibilizado pela CONTRATADA), ficará facultado à CONTRATADA, a seu único e exclusivo critério, indicar qual(is) serviço(s) de valor adicionado será(ão) presumidamente contratado(s) pelo CLIENTE e disponibilizado(s) no COMBO.

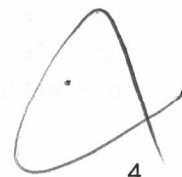
2.10. A escolha pelo CLIENTE do(s) serviço(s) de valor adicionado integrantes do seu COMBO, de acordo com os agrupamentos/classes de serviços de valor adicionado disponibilizados pela CONTRATADA para cada OFERTA COMBO, tem caráter irrevogável e irretratável durante a vigência do contrato, sendo vedado a alteração ou substituição do(s) serviço(s) de valor adicionado selecionados pelo CLIENTE durante a vigência contratual.

2.11. 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 no item 25.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato (ou a quaisquer de suas atualizações ou alterações) efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso.



4

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico.

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através do Centro de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA.

3.1.4. Aceite e contratação efetuada em meio digital, através de Aplicativo, Site ou outros meios digitais disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.5. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

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

3.1.7. Aceitação tácita ou expressa do CLIENTE quanto a quaisquer atualizações ou alterações do presente Contrato ou seu respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), ou outras formas de adesão aqui previstas, na forma estabelecida no item 27.3 do presente Contrato.

3.2. Com relação a 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 3.1.5 e 3.1.6 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.

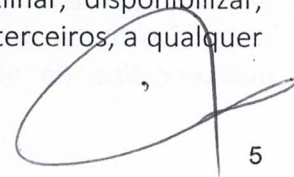
CLÁUSULA QUARTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS

4.1. O serviço de licença de uso da plataforma de Benefícios, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de plataforma de Benefícios, contendo descontos ou vantagens perante a rede credenciada de produtos e/ou serviços com as quais a titular da plataforma tenha estabelecido ou venha a estabelecer convênio, acordo ou parceria, estabelecendo desconto ou outra vantagem, de acordo com os termos e condições previstos no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual plataforma de Benefícios será licenciada ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA, ademais, substituir a referida plataforma por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério. E ainda, ficará a critério único e exclusivo da empresa responsável pela operação da plataforma de Benefícios, a definição dos benefícios ofertados na plataforma.

4.2. A licença de uso da plataforma de Benefícios será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE 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 CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar a plataforma de Benefícios objeto do presente Contrato, e por conseguinte, dos descontos ou vantagens perante a rede credenciada.

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



4.3. O CLIENTE poderá ter acesso à plataforma de Benefícios efetivamente 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*).

4.3.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à referida plataforma de Benefícios, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

4.3.2. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA irá restituir qualquer valor cobrado do CLIENTE em contraprestação a disponibilização da plataforma de Benefícios, em caso de incompatibilidade dos dispositivos utilizados pelo CLIENTE para acessar a plataforma de Benefícios.

4.4. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à plataforma de Benefícios, caso efetivamente contratada.

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

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

4.4.3. O *login* e senha de acesso à plataforma de Benefícios é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

4.5. Para usufruir dos descontos ou vantagens perante a rede credenciada de produtos e/ou serviços da titular da plataforma de Benefícios licenciada, o CLIENTE deverá informar o seu número de CPF para os estabelecimentos credenciados.

4.6. O serviço de licença de uso da plataforma de Benefícios prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE 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, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

4.7. A plataforma de Benefícios licenciada pela CONTRATADA estará sujeita a constantes atualizações, a critério da titular dos direitos autorais da plataforma, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas na própria plataforma. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da plataforma de Benefícios, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da referida plataforma.

4.8. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da plataforma de Benefícios disponibilizada ao CLIENTE pertencem exclusivamente ao respectivo titular dos direitos autorais da plataforma, razão pela qual é vedado ao CLIENTE 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.



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

4.9.1. 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;

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

4.10. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que a titular da plataforma de Benefícios licenciada ao CLIENTE, poderá a qualquer tempo, independente de aviso prévio, realizar alterações nos descontos ou vantagens oferecidas ao CLIENTE através da plataforma, seja pela inclusão, ou exclusão de descontos e/ou vantagens, seja pelo credenciamento ou desc credenciamento de qualquer entidade da rede credenciada, mediante atualização dos descontos e vantagens no site e no aplicativo de acesso à plataforma de Benefícios.

4.11. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não tem qualquer ingerência e responsabilidade sobre os descontos ou vantagens ofertadas na plataforma de Benefícios licenciada, sendo as informações dos descontos ou vantagens divulgadas na plataforma, de responsabilidade exclusiva da titular da plataforma de Benefícios e respectiva rede credenciada.

4.12. O CLIENTE reconhece que a titular da plataforma de Benefícios licenciada ao CLIENTE poderá colocar à disposição do CLIENTE no site ou no aplicativo de acesso à plataforma *links* que permitam ao CLIENTE o acesso a *websites* de titularidade da rede credenciada ou de terceiros, os quais não são controlados pela CONTRATADA. O CLIENTE reconhece e aceita que o acesso e a utilização dos serviços e conteúdos dos *websites* acessados por meio desses *links* será feita por sua exclusiva conta, risco e responsabilidade, e isenta a CONTRATADA de qualquer responsabilidade de qualquer natureza relativa aos *websites* e conteúdos acessados através desses *links*.

4.13. A CONTRATADA em hipótese alguma será responsável por qualquer desconto ou vantagem ofertado na plataforma de Benefícios, nem tampouco pela qualidade ou vício nos produtos e/ou serviços adquiridos e/ou contratados pelo CLIENTE associado ao desconto ou vantagem ofertada, ou por qualquer descumprimento contratual cometido pela titular da plataforma de Benefícios licenciada ou pela rede credenciada em relação ao desconto ou vantagem ofertada.

CLÁUSULA QUINTA – DO SERVIÇO DE VPN

5.1. O Serviço de VPN a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização de uma rede lógica privada entre a conexão de internet do CLIENTE e os servidores de jogos por ele acessados, de acordo com os termos e limites previstos no presente instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.2. Para o funcionamento correto do Serviço de VPN, o CLIENTE deve possuir infraestrutura de rede e equipamentos que atendam às especificações mínimas descritas no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou no site da CONTRATADA. Qualquer falha ou dano decorrente da inadequação da infraestrutura será de exclusiva responsabilidade do CLIENTE.

5.3. O Serviço de VPN não incluem a provisão de qualquer equipamento ou hardware necessário para a conexão, sendo de responsabilidade do CLIENTE adquirir e manter tal infraestrutura, bem como realizar a manutenção dos equipamentos.

5.4. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que o Serviço de VPN apenas otimiza o tráfego de dados entre a conexão de internet do CLIENTE e os servidores por ele acessados, para melhorar a experiência.

5.5. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que não são todos os servidores ou funcionalidades de jogos compatíveis com o Serviço de VPN. O CLIENTE deve verificar no site da CONTRATADA quais servidores são suportados pelo Serviço de VPN.

5.6. A CONTRATADA não monitora, fiscaliza ou controla o conteúdo dos dados transmitidos pelo CLIENTE através do Serviço de VPN, e não se responsabiliza pelo uso de dados ilegais ou pela transmissão de conteúdos inadequados.

5.7. O CLIENTE está proibido de utilizar o Serviço de VPN para ocultar sua identidade na rede (como o endereço IP ou portas lógicas), bem como para a prática de qualquer ato ilícito ou ilegal, independentemente da jurisdição.

5.8. A CONTRATADA pode rescindir o contrato a qualquer momento, sem prejuízo das sanções previstas, caso identifique uso indevido ou ilegal do Serviço de VPN.

5.8.1. Em caso de práticas ilegais, a CONTRATADA poderá fornecer informações do CLIENTE às autoridades competentes, responsabilizando-se o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

5.9. O Serviço de VPN é individual e intransferível, sendo proibido o uso comercial, cessão ou transferência do serviço a terceiros sem autorização prévia da CONTRATADA.

5.10. O CLIENTE é responsável por implementar medidas de segurança em sua rede e infraestrutura, incluindo backups e controle de acesso, para assegurar a integridade de seus dados durante o uso do Serviço de VPN.

5.11. A CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais interferências, instabilidades ou atrasos que possam ocorrer dentro do jogo ou em servidores específicos, uma vez que o Serviço de VPN se limita à otimização da conexão entre a internet do CLIENTE e os servidores dos jogos por ele acessados.

5.12. A CONTRATADA não garante que o uso do Serviço de VPN resultará em eliminação total de latência, interrupções ou outros problemas de conexão, que podem ocorrer devido a fatores externos, como qualidade da conexão de internet do CLIENTE, servidores de jogos, ou outros fatores não controláveis pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA EAD

6.1. O serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de 01 (uma) ou mais plataforma(s) EAD, devidamente discriminada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, contendo cursos de aperfeiçoamento, cursos preparatórios, cursos de idiomas, ou cursos de capacitação profissional ministrados através da(s) referida(s) plataforma(s), que podem ser visualizados pelo CLIENTE.

6.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) plataforma(s) EAD será(ão) disponibilizada(s) ao CLIENTE, bem como quais cursos serão veiculados ao CLIENTE por intermédio da(s) referida(s) plataforma(s), e ainda, por quanto tempo os cursos estarão disponíveis para visualização do

8



CLIENTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir qualquer da(s) plataforma(s) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

6.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de OFERTA do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), que variará de acordo com a(s) plataforma(s) EAD disponibilizada(s) ao CLIENTE, o número de cursos disponibilizados na(s) plataforma(s) EAD ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada OFERTA 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.

6.2.1. A OFERTA do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), escolhido pelo CLIENTE e a(s) Plataforma(s) EAD disponibilizada(s) serão indicadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.2.2. No site da CONTRATADA informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO serão abordadas as especificidades e diferenças de cada OFERTA do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), incluindo, mas sem se limitar, a(s) plataforma(s) EAD disponibilizada(s), ao número de cursos disponibilizados na(s) Plataforma(s) EAD, e ainda, os cursos disponíveis, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

6.3. A licença de uso da plataforma EAD será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE 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 CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar a(s) Plataforma(s) EAD licenciada(s) por força do presente Contrato, ainda que o CLIENTE não tenha efetivamente concluído a realização de determinado curso ministrado através da(s) referida(s) plataforma(s).

6.3.1. A licença de uso da plataforma EAD é disponibilizada ao CLIENTE em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE 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.

6.3.2. A licença de uso da plataforma EAD é disponibilizada ao CLIENTE no formato monousuário, o que significa que somente é possível acessar a(s) plataforma(s) por apenas 01 (um) usuário regularmente cadastrado.

6.4. O serviço de licença de uso da plataforma EAD prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE compreende tão somente a utilização regular da(s) plataforma(s) licenciada(s) pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

6.5. O CLIENTE poderá ter acesso à(s) plataforma(s) EAD efetivamente contratada(s) através do(s) site(s) 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*).

6.5.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no(s) site(s) indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à(s) plataforma(s) EAD, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

6.6. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à(s) plataforma(s) EAD, caso efetivamente contratada.

6.6.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à(s) plataforma(s) EAD. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

6.6.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à(s) plataforma(s) EAD, tendo o CLIENTE 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.

6.6.3. O *login* e senha de acesso à(s) plataforma(s) EAD é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

6.7. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo conteúdo e programação dos cursos ministrados através da(s) plataforma(s) 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 próprio CLIENTE ou de terceiros envolvendo infrações a direitos autorais eventualmente cometidas pelos autores dos cursos ministrados através da(s) plataforma(s) EAD.

6.8. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não cria ou proporciona nenhuma expectativa, seja pessoal, financeira ou de qualquer ordem, em relação à realização pelo CLIENTE dos cursos ministrados através da(s) plataforma(s) EAD.

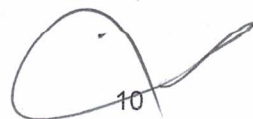
6.9. Para a visualização de determinados cursos disponíveis na(s) plataforma(s) EAD, poderá ser cobrada quantia adicional do CLIENTE, além do valor inerente à licença de uso da(s) plataforma(s) EAD estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o que o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância.

6.10. A(s) plataforma(s) EAD licenciada(s) pela CONTRATADA estará(ão) sujeita(s) a constantes atualizações, a critério do(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas na(s) própria(s) plataforma(s). Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da(s) plataforma(s) EAD, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da(s) referida(s) plataforma(s).

6.11. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da(s) plataforma(s) EAD disponibilizada(s) ao CLIENTE pertence(m) exclusivamente ao(s) respectivo(s) titular(es) dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao CLIENTE 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(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais.

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

6.12.1. 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,



10



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.

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DO SERVIÇO DE *STREAMING* DE VÍDEO

7.1. O serviço de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de valor adicionado (*OTT - Over The TOP*), através do qual a CONTRATADA irá disponibilizar ao CLIENTE o acesso a determinados conteúdos audiovisuais disponíveis em 01 (uma) ou mais plataformas acessíveis pela internet, doravante intitulada de plataforma(s) de *streaming* de vídeo.

7.1.1. A(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo efetivamente contratada(s) pelo CLIENTE será(ão) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.1.2. A(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo efetivamente contratada(s) pelo CLIENTE, indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, poderá abarcar a disponibilização de conteúdo *on demand* (vídeo sob demanda), e/ou canais lineares (conteúdo ao vivo), o que será indicado também expressamente no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que para ter acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, o CLIENTE 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.

7.2.1. A(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratada(s) pelo CLIENTE, é acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o CLIENTE ciente que, para o perfeito funcionamento da(s) referida(s) plataforma(s), é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão mínima a ser indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou no site inerente à(s) própria(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo.

7.2.2. A disponibilização dos conteúdos audiovisuais, em 01 (uma) ou mais plataformas acessíveis pela internet, objeto deste Contrato, não será realizada exclusivamente através de uma rede de telecomunicações específica, ou seja, não está condicionada a uma rede de telecomunicações específica, motivo pelo qual não se enquadra no conceito/âmbito do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC). Este serviço constitui uma espécie de serviços de valor adicionado (*OTT - Over The TOP*), acessível através de qualquer rede de telecomunicações que, nos termos do item 7.2 acima, deve ser contratada separadamente pelo CLIENTE, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

7.3. O CLIENTE poderá ter acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo efetivamente contratada(s) 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*).

7.3.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à(s) referida(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

7.4. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratada.

7.4.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

7.4.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, tendo o CLIENTE 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.

7.4.3. O *login* e senha de acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

7.5. O CLIENTE tem conhecimento que a definição e disponibilização dos conteúdos audiovisuais através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da(s) referida(s) plataforma(s), 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.

7.6. O CLIENTE tem conhecimento de que o acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo 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(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

7.7. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, objeto do presente Contrato, 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.

7.8. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, respondendo diretamente 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.

7.9. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratada, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

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

7.11. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, 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 CLIENTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

7.12. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) plataforma(s) de *streaming* de vídeo será(ão) disponibilizada(s) ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA substituir qualquer da(s) plataforma(s) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

CLÁUSULA OITAVA – DO SERVIÇO DE *STREAMING* DE MÚSICA

8.1. O serviço de *streaming* de música, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de valor adicionado, através do qual a CONTRATADA irá disponibilizar ao CLIENTE o acesso a determinados conteúdos musicais disponíveis em plataforma acessível pela internet, doravante intitulada de plataforma de *streaming* de música.

8.1.1. A plataforma de *streaming* de música efetivamente contratada pelo CLIENTE será indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

8.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que para ter acesso à plataforma de *streaming* de música, o CLIENTE 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.

8.2.1. A plataforma de *streaming* de música, caso efetivamente contratada pelo CLIENTE, é acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o CLIENTE ciente que, para o perfeito funcionamento da referida plataforma, é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão mínima a ser indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou no site inerente à(s) própria(s) plataforma(s) de *streaming* de música.

8.3. O CLIENTE poderá ter acesso à plataforma de *streaming* de música efetivamente 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*).

8.3.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à referida plataforma de *streaming* de música, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

8.4. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à plataforma de *streaming* de música, caso efetivamente contratada.

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

8.4.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à plataforma de *streaming* de música, tendo o CLIENTE 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.

8.4.3. O *login* e senha de acesso à plataforma de *streaming* de música é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

8.5. O CLIENTE tem conhecimento que a definição e disponibilização dos conteúdos musicais através da plataforma de *streaming* de música, são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da referida plataforma, não se responsabilizando a CONTRATADA pelo conteúdo, programa, canais, publicidade, 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.

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

8.7. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, objeto do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e pela Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

8.8. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos autorais dos conteúdos musicais pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

8.9. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização da plataforma de *streaming* de música, caso efetivamente contratada, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

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

8.11. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, 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 CLIENTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

8.12. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual plataforma de *streaming* de música será disponibilizada ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA substituir a plataforma indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

9.1. O *Wi-Fi Premium* caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização pela CONTRATADA ao CLIENTE de 01 (um) ou mais equipamentos roteadores a título de locação, visando viabilizar, melhorar ou ampliar o acesso à internet sob a tecnologia *wireless*. O número efetivo de equipamentos locados pela CONTRATADA ao CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de OFERTA do *Wi-Fi Premium*, que variará de acordo com as funcionalidades e capacidade dos equipamentos roteadores locados ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA poderá a qualquer momento rever as funcionalidades, capacidade dos equipamentos roteadores locados ao CLIENTE, e demais critérios técnicos e comerciais de cada OFERTA do *Wi-Fi Premium*. Cada OFERTA do *Wi-Fi Premium*, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2.1. A OFERTA do *Wi-Fi Premium* escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2.2. No site da CONTRATADA informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada OFERTA do *Wi-Fi Premium*.

9.3. Caso o(s) equipamento(s) roteador(es) locado(s) apresente(m) defeito que impossibilite(m) sua utilização, deverá o CLIENTE comunicar tal fato imediatamente à CONTRATADA, através do Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA que procederá a substituição do(s) equipamento(s) roteador(es) e/ou peça(s) defeituosa(s), salvo se tais problemas decorreram do mau uso por parte do CLIENTE, e ainda, salvo se o CLIENTE recair em qualquer das hipóteses de descumprimento contratual.

9.4. O CLIENTE reconhece que a utilização do(s) equipamento(s) roteador(es) poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito no(s) equipamento(s), não sendo devido pela CONTRATADA nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA será limitada à substituição do equipamento e/ou peça(s) defeituosa(s), nos termos do Item 9.3.

9.5 Deverá o CLIENTE manter e guardar o(s) equipamento(s) em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seus fossem.

9.5.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda do(s) equipamento(s) cedido(s) ao mesmo a título de locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde o(s) equipamento(s) estiver(em) instalado(s) e, inclusive, retirar o(s) equipamento(s) da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

9.5.2. O CLIENTE se compromete a utilizar o(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, do(s) equipamento(s) para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção no(s) equipamento(s), a qualquer título.

9.5.3. O(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover o(s) equipamento(s) para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.



9.5.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda do(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado do(s) equipamento(s), em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução do(s) equipamento(s).

9.6. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA o(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

9.6.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE do(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE 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.

9.6.2. 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 CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

9.7. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias no(s) equipamento(s) de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

9.8. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não garante qualquer alcance ou qualidade do sinal de acesso à internet através do(s) equipamento(s) locado(s) 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 o(s) equipamento(s) roteadores e os equipamentos e/ou dispositivos eletrônicos sem fio utilizados pelo CLIENTE para acessar à internet.

9.9. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar à internet através do(s) equipamento(s) locado(s) no *Wi-Fi Premium*, em decorrência de problemas nos equipamentos e/ou dispositivos eletrônicos sem fio utilizados pelo CLIENTE para acessar à internet.

9.10. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do equipamento do próprio CLIENTE, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas no domicílio/sede do CLIENTE; (iv) do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; (v) condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; (vi) da forma de conexão do CLIENTE à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA, mormente se via conexão física (cabo de rede) ou *Wireless*; (vii) dentre outros fatores.

9.10.1. O CLIENTE reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do *Software* disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL ou outro sistema/site indicado diretamente pela CONTRATADA, 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 (e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU), 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.

9.10.2. O CLIENTE reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet 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, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do CLIENTE (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.

9.10.3. O CLIENTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas no item 9.10.1 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.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO SERVIÇO DE FIREWALL

10.1. O serviço de *Firewall* caso efetivamente contratado pelo CONTRATANTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização pela CONTRATADA ao CONTRATANTE da licença de uso de um sistema de *Firewall* para ser instalado nos equipamentos do CONTRATANTE no endereço de instalação informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO para fornecer mecanismos de segurança entre a internet e a rede do CONTRATANTE, de acordo com os detalhes técnicos e comerciais previstos no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual sistema *Firewall* será licenciado ao CONTRATANTE, podendo a CONTRATADA, ademais, substituir o referido sistema por qualquer outro, a qualquer momento, a seu exclusivo critério.

10.2. O sistema de Firewall é licenciado ao CONTRATANTE de acordo com o limite de banda contratado pelo CONTRATANTE em separado perante terceiros, e previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

10.2.1. Na eventualidade do CONTRATANTE demandar a utilização do sistema de Firewall para quantidade de banda superior à prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, deverá o CONTRATANTE, necessariamente, celebrar com a CONTRATADA novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso o eletrônico) ou TERMO ADITIVO, onde será determinada a respectiva contrapartida financeira.

10.3. Para possibilitar o perfeito funcionamento do sistema de *Firewall* objeto deste Contrato, o CONTRATANTE deve manter equipamentos com as especificações mínimas e configuração básicas determinadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação de seus equipamentos às especificações mínimas e requisitos básicos constantes no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou no site da CONTRATADA.

10.4. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nas

instalações e equipamentos do CONTRATANTE de modo a verificar se esse cumpre, integral e fielmente, os termos do presente Contrato, independentemente do ajuizamento de medida cautelar de vistoria, busca e apreensão nos termos da lei.

10.5. O sistema de *Firewall* estará sujeito a constantes atualizações, a critério do respectivo titular dos direitos autorais do sistema, e serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CONTRATANTE, e informadas no próprio sistema. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CONTRATANTE se compromete a providenciar as atualizações do sistema de *Firewall*, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização no sistema de *Firewall* pelo CONTRATANTE.

10.6. O CONTRATANTE deverá utilizar o sistema de *Firewall* única e exclusivamente para suas funcionalidades descritas no presente Contrato, nos exatos termos e limites ora contratados, no endereço de instalação informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo qualquer mudança ser prévia e imediatamente comunicada à CONTRATADA, por escrito.

10.7. O CONTRATANTE reconhece que o funcionamento do serviço de *Firewall* poderá ser interrompido em razão de eventual problema ou defeito no equipamento do CONTRATANTE onde o sistema esteja instalado ou no próprio software, não sendo devido pela CONTRATADA nenhum valor, compensação ou indenização ao CONTRATANTE em razão desta interrupção.

10.8. O CONTRATANTE reconhece para todos os fins de direito, que competirá única e exclusivamente a CONTRATADA realizar a configuração dos parâmetros de segurança do serviço de *Firewall*, sendo vedado ao CONTRATANTE realizar diretamente ou por intermédio de terceiros distintos da CONTRATADA, qualquer interferência, configuração ou alteração nos parâmetros de segurança do serviço de *Firewall*.

10.8.1. Caso o CONTRATANTE deseje alterar qualquer configuração nos padrões de segurança do serviço de *Firewall* realizada pela CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá entrar em CONTRATAÇÃO com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento, para informar as alterações desejadas, que serão realizadas pela CONTRATADA desde que haja viabilidade técnica.

10.9. É absolutamente vedada a contratação de terceiros, estranhos à CONTRATADA, para prestar qualquer espécie de serviço perante o sistema de *Firewall*, salvo em caso de autorização prévia e específica da CONTRATADA, por escrito.

10.10. Caso o serviço de *Firewall* apresente qualquer problema que impossibilite sua utilização pelo CONTRATANTE, deverá o CONTRATANTE comunicar tal fato imediatamente à CONTRATADA via e-mail ou telefone informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outro CONTRATO indicado no site da CONTRATADA. Na hipótese de problema no sistema de *Firewall*, a CONTRATADA procederá a seu único e exclusivo critério a realização da conferência e nova configuração dos parâmetros de segurança do serviço de *Firewall* ou a nova instalação do *Firewall* no equipamento do CONTRATANTE, salvo se tais problemas decorrerem do mau uso por parte do CONTRATANTE, e ainda, salvo se o CONTRATANTE recair em qualquer das hipóteses de descumprimento contratual.

10.11. Caso o equipamento onde se encontra instalado o sistema de *Firewall* seja apreendido, retomado, arrestado, retido, ou simplesmente ameaçado por quaisquer medidas judiciais, típicas ou atípicas, que o retire da posse e uso do CONTRATANTE, este deverá fazer constar do auto ou certidão lavrado pelo Sr. Oficial de Justiça ou boletim de ocorrência elaborado pela Autoridade Policial, que o equipamento apreendido, retomado, arrestado, sequestrado ou retido contém sistema de *Firewall* de propriedade de terceiros, bem como deverá comunicar o fato imediatamente à CONTRATADA para que esta tome as providências que julgar necessárias.

10.12. Ao final do Contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, o CONTRATANTE fica obrigado a restituir à CONTRATADA o sistema de *Firewall*.

10.12.1. O impedimento ou negativa de acesso da CONTRATADA ao equipamentos do CONTRATANTE para a desinstalação do sistema de *Firewall*, levará a CONTRATADA a tomar as medidas legais cabíveis, hipótese em que o CONTRATANTE será responsável pelo pagamento das custas extrajudiciais, judiciais e honorários advocatícios na ordem de 20% do valor total do sistema de *Firewall*, sem prejuízo do pagamento do valor do serviço de *Firewall* até a efetiva desinstalação, e ainda, sem prejuízo da sujeição do CONTRATANTE às penalidades previstas no presente Contrato.

10.13. O serviço de *Firewall* prestado pela CONTRATADA ao CONTRATANTE compreende tão somente a utilização regular do sistema licenciado, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no presente instrumento, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98, bem como a instalação do software nos equipamentos do CONTRATANTE, bem como o suporte remoto gratuito eventualmente necessário à devida utilização do sistema, ressalvados os limites e restrições previstas em Lei, neste Instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.14. O suporte remoto gratuito a ser prestado pela CONTRATADA compreenderá a orientação e assessoria para uso adequado do sistema de *Firewall*, bem como esclarecimento de dúvidas técnicas e problemas referente a operação do sistema, abarcando as seguintes questões:

10.14.1. Questões relacionadas ao uso operacional do sistema.

10.14.2. Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros no sistema.

10.14.3. Orientação sobre soluções alternativas para os erros vislumbrados.

10.14.4. Informações sobre erros previamente identificados pelo CONTRATANTE e devidamente comunicados, por escrito, à CONTRATADA para solução dos mesmos.

10.15. O suporte remoto será prestado pela CONTRATADA exclusivamente na modalidade remota, mormente através do telefone (suporte telefônico) ou via internet (suporte *online*).

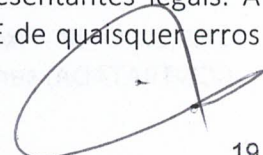
10.15.1. O suporte remoto, via telefone ou *online* ficará à disposição do CONTRATANTE de <inserir> hs às <inserir> hs, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados, através do e-mail ou telefone informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outro CONTRATADA indicado no site da CONTRATADA.

10.16. Caso o CONTRATANTE não ofereça os meios e recursos necessários ao acesso remoto pela CONTRATADA, não será da responsabilidade da CONTRATADA a impossibilidade se promover o suporte remoto.

10.17. Não estão incluídos no suporte remoto a ser prestado pela CONTRATADA, o suporte relacionado aos equipamentos, dispositivos eletroeletrônicos, infraestrutura de rede ou serviços de responsabilidade do CONTRATANTE ou de terceiros.

10.18. O CONTRATANTE reconhece que CONTRATADA não se compromete e não se responsabiliza pela realização de customização ou pela adequação do sistema de *Firewall*, à realidade específica do CONTRATANTE, bem como não se responsabiliza pela criação e estruturação de novas funcionalidades, por desenvolvimentos e consultorias solicitadas pelo CONTRATANTE, independentemente do motivo que ensejou a solicitação do CONTRATANTE.

10.19. A CONTRATADA ressalta ser comum e inerente à natureza do software a superveniência de erros e falhas técnicas eventuais, não constituindo tais erros infração de qualquer espécie ao presente Contrato. A CONTRATADA não será responsável por falhas decorrentes de uso indevido e irregular do sistema de *Firewall* pelo CONTRATANTE, seus Prepostos, Procuradores, Empregados, ou Representantes legais. A CONTRATADA não se responsabiliza por atrasos na comunicação pelo CONTRATANTE de quaisquer erros ou falhas técnicas verificadas no sistema.



10.20. O CONTRATANTE reconhece que os softwares não foram desenvolvidos para missão crítica, assim entendido as situações nas quais os eventuais erros dos softwares, atrasos, lentidão ou ausência de processamento, inconsistências de conteúdo dos dados ou informações fornecidas pelos softwares possam levar a danos materiais, morais, pessoais ou ambientais graves.

10.21. Independentemente do serviço de *Firewall* contratado, o CONTRATANTE reconhecer ser de sua única e exclusiva responsabilidade a realização de backup dos dados e informações inseridos em seus servidores e equipamentos, 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 nos servidores e equipamentos do CONTRATANTE.

10.22. Independentemente do serviço de *Firewall* contratado, 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 ou de terceiros, resultantes dos referidos ataques.

10.23. O CONTRATANTE reconhece, para os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais do sistema de *Firewall* pertencem exclusivamente ao respectivo titular dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao CONTRATANTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre os softwares, por conta própria ou mediante empresa distinta da CONTRATADA.

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

10.24.1. 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.

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

10.25. O CONTRATANTE comunicará imediatamente à CONTRATADA, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre a existência de quaisquer ações judiciais, ou procedimentos extrajudiciais que tiver conhecimento, relativos à propriedade intelectual do software, nomes, marcas, logotipos e demais signos distintivos, deixando sob o exclusivo controle da CONTRATADA a defesa que se fizer necessária.

10.26. O presente instrumento não pressupõe ou acarreta a transferência tácita ou expressa de quaisquer direitos autorais, intelectuais, patrimoniais relacionadas a qualquer bem tangível ou intangível envolvido na prestação do serviço de *Firewall*, que continuarão sob o domínio, posse ou propriedade exclusiva do seu respectivo titular.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE IP FIXO

11.1. Associado aos serviços de comunicação multimídia para viabilizar a conexão à internet contratado pelo CLIENTE mediante contrato autônomo, poderá a CONTRATADA disponibilizar ao CLIENTE um IP Fixo, mediante pagamento pelo CLIENTE de um valor separado, conforme indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.1.1. O IP Fixo eventualmente disponibilizado ao CLIENTE sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma



alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

11.1.2. A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP Fixo cedido ao CLIENTE, mediante prévia comunicação ao CLIENTE com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

11.2. Todas as demais questões inerentes à disponibilização do IP Fixo pela CONTRATADA ao CLIENTE, a exemplo da guarda dos registros de conexão, bem como a exemplo da responsabilidade do CLIENTE quanto aos atos praticados na internet, serão reguladas em contrato autônomo celebrado separadamente entre a CONTRATADA e o CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (DISCO VIRTUAL/CLOUD)

12.1. O serviço de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na hospedagem de dados do CLIENTE em servidores administrados pela CONTRATADA, de acordo com os limites e condições previstas neste Contrato e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de OFERTA de hospedagem de dados (disco virtual/cloud), que variará de acordo com a capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada OFERTA de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.2.1. A OFERTA de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.3. No site da CONTRATADA informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO serão abordadas as especificidades e diferenças de cada OFERTA de hospedagem de dados (disco virtual/cloud), incluindo, mas sem se limitar, à capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

12.4. O conteúdo dos dados armazenados em servidores da CONTRATADA é de inteira responsabilidade do CLIENTE, 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.

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

12.4.2. O CLIENTE se obriga a realizar no prazo de até 72 (setenta e duas) horas após a rescisão, término ou encerramento do presente Contrato, independente da forma e dos motivos pelo que encerrou a presente avença, o backup dos seus dados hospedados em servidores administrados pela CONTRATADA, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade na hipótese do CLIENTE deixar de efetuar o backup no prazo previsto no presente instrumento.

12.5. O CLIENTE reconhece que o acesso ao banco de dados se dará exclusivamente de maneira remota, ou seja, via internet, sendo de responsabilidade exclusiva do CLIENTE a contratação, às suas expensas, dos serviços de internet necessários ao acesso de seus dados (seja *upload*, seja *download*), podendo esta

contratação ser realizada perante a própria CONTRATADA (hipótese que será objeto de contrato autônomo, em separado) ou terceiros. O CLIENTE não terá acesso físico aos equipamentos e infraestrutura da CONTRATADA onde estarão armazenados seus dados, salvo em caso de autorização prévia, expressa e específica da CONTRATADA.

12.6. O CLIENTE tem ciência e concordância que o serviço de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) poderá ser afetado por fatores externos, o que não constituirá infração ao presente contrato. O CLIENTE também concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, problemas na internet ou na infraestrutura de telecomunicações do CLIENTE ou de terceiros, e ainda, por outros fatores fora do controle da CONTRATADA.

12.7. O serviço hospedagem de dados (disco virtual/cloud) a ser prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE não tem caráter de exclusividade, sendo certo que a CONTRATADA poderá utilizar o mesmo servidor em que os dados do CLIENTE estiverem hospedados, para hospedar dados de outros clientes, a exclusivo critério da CONTRATADA.

12.8. Caso o servidor administrado pela CONTRATADA onde estejam hospedados os dados do CLIENTE seja apreendido, retido, ou simplesmente ameaçado por quaisquer medidas judiciais, típicas ou atípicas, por motivo relacionado aos dados do CLIENTE inseridos no servidor, deverá o CLIENTE, assim que tiver conhecimento do fato, tomar todas as providências extrajudiciais e judiciais para que a posse do servidor seja restituída à CONTRATADA, com todos os dados existentes, sejam eles do CLIENTE ou não.

12.9. Na hipótese prevista no item 12.8 acima, o CLIENTE será responsável por indenizar 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 a CONTRATADA da posse do mesmo; (ii) perda das receitas mensais em contraprestação ao serviço de hospedagem de dados (disco virtual) prestados pela CONTRATADA perante outros clientes utilizando o mesmo servidor; (iii) indenizações a título de danos materiais, morais ou lucros cessantes a que for a CONTRATADA submetida em caso de eventual medida extrajudicial ou judicial por parte dos seus clientes; (iv) honorários advocatícios dispendidos pela CONTRATADA para a defesa da posse do servidor ou de qualquer outra medida extrajudicial ou judicial para se defender em face dos seus clientes.

12.10. Na utilização do serviço de hospedagem de dados disponibilizado pela CONTRATADA, e considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE:

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

12.10.2. 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.

12.10.3. 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.

12.11. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço de hospedagem de dados disponibilizado ao 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 das penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

12.12. 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 de hospedagem de dados objeto do presente Contrato.

12.13. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de telecomunicações e conexão à internet aptos a viabilizar o acesso aos serviços de hospedagem de dados (disco virtual/cloud). De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO PROATIVO DE LINK

13.1. O serviço de monitoramento proativo de link a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na realização pela CONTRATADA da supervisão contínua e em tempo real do link do CLIENTE, e comunicação ao CLIENTE via telefone ou mensagem de whatsapp, em caso de anormalidade ou indisponibilidade dos serviços, de acordo com os termos e limites previstos no presente contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente Instrumento.

13.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano de serviço de monitoramento proativo de link, que variará de acordo com o horário/período de monitoramento do link pela CONTRATADA, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano do serviço de monitoramento proativo de link terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

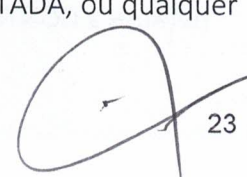
13.2.1. O plano do serviço de monitoramento proativo de link escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.3. Caso constatado pela CONTRATADA qualquer anormalidade ou indisponibilidade do link do CLIENTE, a equipe técnica da CONTRATADA adotará de imediato as providências necessárias para sanar o problema em um menor espaço de tempo, de forma a minimizar os impactos na operação do CLIENTE, e ainda, a equipe técnica da CONTRATADA entrará em contato com o CLIENTE, através de telefone ou mensagem de WhatsApp para comunicar o evento e realizar os testes e manutenções necessárias para o restabelecimento dos serviços, salvo as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente instrumento.

13.4. Para fins de comunicação pela CONTRATADA de eventual anormalidade ou indisponibilidade do link, através do serviço de monitoramento proativo do link, o CLIENTE deverá contratar às suas expensas os serviços de telefonia fixa ou móvel e conexão à internet, bem como manter o telefone ligado de acordo com o horário/período de monitoramento proativo do link pela CONTRATADA, ambos de responsabilidade do CLIENTE.

13.4.1. O CLIENTE reconhece que deve manter atualizados perante a CONTRATADA o número de telefone e WhatsApp para contato através do serviço de monitoramento proativo do link.

13.4.2. Em hipótese alguma a CONTRATADA será responsável pela impossibilidade de entrar em contato com o CLIENTE por telefone ou WhatsApp, em caso de inobservância pelo CLIENTE do disposto nos itens 13.4 e 13.4.1 acima, ou em decorrência de qualquer problema nos serviços de telefonia ou conexão à internet contratados pelo CLIENTE, ou caso o CLIENTE esteja em local sem sinal de telefone móvel, ou alteração do telefone ou WhatsApp de contato do CLIENTE não comunicada a CONTRATADA, ou qualquer outra hipótese em que não tenha a CONTRATADA controle.



13.5. A CONTRATADA não será responsável pela impossibilidade de realizar o monitoramento proativo do link, em caso de falha nos equipamentos, dispositivos eletroeletrônicos, infraestrutura de rede e softwares de propriedade do CLIENTE ou de terceiros, ou outra causa que não seja de culpabilidade exclusiva da CONTRATADA, o que o CLIENTE declara plena concordância.

13.6. A CONTRATADA poderá utilizar as informações coletadas no serviço de monitoramento proativo de link, para realizar manutenções preventivas no link, visando evitar problemas de indisponibilidade e oscilações no link, e melhorar o desempenho do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LOCAÇÃO DO(S) EQUIPAMENTO(S)

14.1. A locação do(s) equipamento(s) caso efetivamente contratada pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização pela CONTRATADA ao CLIENTE de 01 (um) ou mais equipamentos a título de locação, de acordo com os termos e condições previstas no presente instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente Instrumento.

14.1.1. A descrição do(s) equipamento(s) locado(s), e o número efetivo de equipamento(s) locado(s) pela CONTRATADA ao CLIENTE serão indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2. A locação prevista no presente instrumento constitui simples obrigação de a CONTRATADA de fornecer (dar) o(s) equipamento(s) especificamente discriminado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, para uso por prazo determinado pelo CLIENTE, não incluindo qualquer espécie de serviço e/ou obrigação de fazer, seja serviços de instalação e manutenção, ou de qualquer outro serviço associado à utilização do(s) equipamento(s).

14.3. Sendo interesse do CLIENTE a contratação de serviços associados ao(s) equipamento(s) locado(s), a exemplo dos serviços de instalação e manutenção, dita contratação será acordada e formalizada pelas partes através de contrato autônomo, em separado, local em que serão especificados os serviços contratados e a respectiva remuneração a ser paga à CONTRATADA, em separado.

14.4. Caso o(s) equipamento(s) locado(s) apresente(m) defeito que impossibilite(m) sua utilização, deverá o CLIENTE comunicar tal fato imediatamente à CONTRATADA, através do telefone e e-mail indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outro contato indicado no site da CONTRATADA, para que a CONTRATADA providencie a substituição do(s) equipamento(s) locado(s) e/ou peça(s) defeituosa(s), salvo se tais problemas decorreram do mau uso por parte do CLIENTE, e ainda, salvo se o CLIENTE recair em qualquer das hipóteses de descumprimento contratual.

14.4.1. Ocorrendo a necessidade de substituição do(s) equipamento(s) e/ou peça(s) defeituosa(s) em decorrência da má utilização, má conservação ou deficiência na operação dos mesmos pelo CLIENTE, ou ainda, em decorrência de qualquer descumprimento contratual por parte do CLIENTE, esta substituição dependerá da contratação de serviços de manutenção pelo CLIENTE perante a CONTRATADA, o que será acordado através de contrato autônomo, em separado.

14.4.2. A substituição do(s) equipamento(s) e/ou peça(s) defeituosa(s) em decorrência da má utilização, má conservação ou deficiência na operação do(s) equipamento(s) e/ou peça(s), sujeitará ao CLIENTE ao pagamento do valor de mercado do(s) equipamento(s) substituído(s).

14.4.3. A substituição do(s) equipamento(s) e/ou peça(s) defeituosa(s) em decorrência da má utilização, má conservação ou deficiência na operação do(s) equipamento(s) e/ou peça(s), também acarretará a obrigação do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor referente à visita técnica, devendo ele se certificar perante a CONTRATADA do valor da visita técnica vigente à época.





14.5. O CLIENTE reconhece que a utilização do(s) equipamento(s) locado(s) poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito no(s) equipamento(s), não sendo devido pela CONTRATADA nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA será limitada à substituição do(s) equipamentos, e não a peça(s) defeituosa(s), nos termos do item 14.14.

14.6. É absolutamente vedada a contratação de terceiros, estranhos à CONTRATADA, para prestar qualquer espécie de serviço perante o(s) equipamento(s) locado(s), incluindo mas não se limitando a serviços de instalação e manutenção, salvo em caso de autorização prévia e específica da CONTRATADA, por escrito; assim como é vedada a cessão, a qualquer título, onerosa ou gratuita, do(s) equipamento(s) locado(s), salvo em caso de autorização prévia e específica da CONTRATADA, por escrito.

14.7. Deverá o CLIENTE manter e guardar o(s) equipamento(s) em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela sua integridade, como se seus fossem.

14.7.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda do(s) equipamento(s) locado(s), devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde o(s) equipamento(s) estiver(em) instalado(s) e, inclusive, retirar o(s) equipamento(s) da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

14.7.2. O CLIENTE se compromete a utilizar o(s) equipamento(s) locado(s) e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, do(s) equipamento(s) para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção no(s) equipamento(s), a qualquer título.

14.7.3. O(s) equipamento(s) locado(s) deverão ser utilizados pela CLIENTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover o(s) equipamento(s) para local diverso, salvo em caso de prévia autorização da CONTRATADA, por escrito.

14.7.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda do(s) equipamento(s) locado(s). Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado do(s) equipamento(s), em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer do(s) equipamento(s), bem como em caso de inércia ou negativa de devolução do(s) equipamentos.

14.8. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA o(s) equipamento(s) locado(s), 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 do(s) equipamento(s), deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

14.8.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE do(s) equipamento(s) locado(s), pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista neste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

14.8.2. 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(s) equipamento(s) locado(s) e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

14.9. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, funcionários ou terceiros devidamente identificados, proceder exames e vistorias no(s) equipamento(s) de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, mediante prévio comunicado, via e-mail, com 02 (dois) dias de antecedência, pelo que deverá o CLIENTE permitir o amplo e ilimitado acesso da CONTRATADA às suas dependências.

14.9.1. O impedimento ou negativa de acesso da CONTRATADA ao local onde se encontram armazenados o(s) equipamento(s), para efeitos da vistoria citada no item 14.9 acima, representará nítido descumprimento ao contrato, possibilitando à CONTRATADA sua rescisão de pleno direito, hipótese em que fica garantido à CONTRATADA a retomada do(s) equipamento(s) locado(s); sem prejuízo, a critério da CONTRATADA, do pagamento pelo CLIENTE do valor de mercado do(s) equipamento(s), nos termos do item 14.9; e ainda, sem prejuízo das demais penalidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO SERVIÇO DE FILTRO DE DNS

15.1. O serviço de Filtro de DNS, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CONTRATANTE da licença de uso de um sistema de Filtro de DNS, contendo funcionalidades que permitem ao CONTRATANTE configurar os filtros de DNS para controlar todos os sites e conteúdos que poderão ser acessados na internet pelos usuários do CLIENTE com acesso à internet, de acordo com os termos e condições previstas no presente instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente Instrumento.

15.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual sistema de Filtro de DNS será disponibilizado ao CONTRATANTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir o referido sistema por qualquer outro sistema com funcionalidade próxima ou equivalente, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independentemente do consentimento do CLIENTE.

15.2. O sistema de Filtro de DNS é licenciado ao CONTRATANTE de acordo com o número máximo de usuários com acesso à internet monitorados previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

15.2.1. Na eventualidade do CONTRATANTE demandar a utilização do sistema de Filtro de DNS para monitorar quantidade de usuários com acesso à internet superior à prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, deverá o CONTRATANTE, necessariamente, celebrar com a CONTRATADA novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico) ou TERMO ADITIVO, onde será determinada a respectiva contrapartida financeira.

15.3. O sistema de Filtro de DNS estará sujeito a constantes atualizações, a critério do respectivo titular dos direitos autorais do sistema, e serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CONTRATANTE, e informadas no próprio sistema. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CONTRATANTE se compromete a providenciar as atualizações do sistema de Filtro de DNS, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização no sistema de Filtro de DNS pelo CONTRATANTE.

15.4. O CONTRATANTE poderá ter acesso ao sistema de Filtro de DNS efetivamente 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*).

15.5. O CONTRATANTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso ao sistema de Filtro de DNS, caso efetivamente contratado.

15.5.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e

acesso do sistema de Filtro de DNS. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

15.5.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso ao sistema de Filtro de DNS, tendo o CLIENTE 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.

15.5.3. O *login* e senha de acesso ao sistema de Filtro de DNS é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

15.6. Compete única e exclusivamente ao CLIENTE (usuário administrador) criar no sistema de Filtro de DNS licenciado por força do presente instrumento, o(s) perfil(is) do(s) usuário(s) e configurar os filtros de DNS e bloqueios aos sites e conteúdos que não poderão ser acessados na internet pelos usuários do CLIENTE com acesso à internet, não tendo a CONTRATADA qualquer responsabilidade sobre as configurações realizadas.

15.7. O CLIENTE reconhece que o sistema de Filtro de DNS deve ser utilizado única e exclusivamente para o monitoramento dos conteúdos acessados na internet pelos usuários do CLIENTE, sendo vedado o controle de atividades e conteúdos acessados por terceiros, ou para finalidades econômicas ou comerciais, ou para finalidades diversas da prevista no presente instrumento.

15.8. O serviço de licença de uso de sistema Filtro de DNS prestado pela CONTRATADA ao CONTRATANTE compreende tão somente a utilização regular do sistema licenciado, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no presente instrumento, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98, bem como o suporte remoto gratuito eventualmente necessário à devida utilização do sistema, ressalvados os limites e restrições previstas em Lei, neste Instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

15.9. O suporte remoto gratuito a ser prestado pela CONTRATADA compreenderá a orientação e assessoria para uso adequado do sistema de Filtro de DNS, bem como esclarecimento de dúvidas técnicas e problemas referente a operação do sistema, abarcando as seguintes questões:

15.9.1. Questões relacionadas ao uso operacional do sistema.

15.9.2. Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros no sistema.

15.9.3. Orientação sobre soluções alternativas para os erros vislumbrados.

15.9.4. Informações sobre erros previamente identificados pelo CONTRATANTE e devidamente comunicados, por escrito, à CONTRATADA para solução dos mesmos.

15.10. O suporte remoto será prestado pela CONTRATADA exclusivamente na modalidade remota, mormente através do telefone (suporte telefônico) ou via internet (suporte *online*).

15.10.1. O suporte remoto, via telefone ou *online* ficará à disposição do CONTRATANTE de <inserir> hs às <inserir> hs, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados, através do e-mail ou telefone informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outro contato indicado no site da CONTRATADA.

15.11. Caso o CONTRATANTE não ofereça os meios e recursos necessários ao acesso remoto pela CONTRATADA, não será da responsabilidade da CONTRATADA a impossibilidade se promover o suporte remoto.



15.12. Não estão incluídos no suporte remoto a ser prestado pela CONTRATADA, o suporte relacionado aos equipamentos, dispositivos eletroeletrônicos, infraestrutura de rede ou serviços de responsabilidade do CONTRATANTE ou de terceiros.

15.13. O CONTRATANTE reconhece que CONTRATADA não se compromete e não se responsabiliza pela realização de customização ou pela adequação sistema Filtro de DNS, à realidade específica do CONTRATANTE, bem como não se responsabiliza pela criação e estruturação de novas funcionalidades, por desenvolvimentos e consultorias solicitadas pelo CONTRATANTE, independentemente do motivo que ensejou a solicitação do CONTRATANTE.

15.14. A CONTRATADA ressalta ser comum e inerente à natureza do software a superveniência de erros e falhas técnicas eventuais, não constituindo tais erros infração de qualquer espécie ao presente Contrato. A CONTRATADA não será responsável por falhas decorrentes de uso indevido e irregular do sistema Filtro de DNS pelo CONTRATANTE, seus Prepostos, Procuradores, Empregados, ou Representantes legais. A CONTRATADA não se responsabiliza por atrasos na comunicação pelo CONTRATANTE de quaisquer erros ou falhas técnicas verificadas no sistema.

15.15. O CONTRATANTE reconhece que os softwares não foram desenvolvidos para missão crítica, assim entendido as situações nas quais os eventuais erros dos softwares, atrasos, lentidão ou ausência de processamento, inconsistências de conteúdo dos dados ou informações fornecidas pelos softwares possam levar a danos materiais, morais, pessoais ou ambientais graves.

15.16. Independentemente do serviço de Filtro de DNS contratado, o CONTRATANTE reconhecer ser de sua única e exclusiva responsabilidade a realização de backup dos dados e informações inseridos em seus servidores e equipamentos, 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 nos servidores e equipamentos do CONTRATANTE.

15.17. Independentemente do serviço de sistema Filtro de DNS contratado, 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 ou de terceiros, resultantes dos referidos ataques.

15.18. O CONTRATANTE reconhece, para os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais sistema de Filtro de DNS pertencem exclusivamente ao respectivo titular dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao CONTRATANTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre os softwares, por conta própria ou mediante empresa distinta da CONTRATADA.

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

15.19.1. 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.

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

15.20. O CONTRATANTE comunicará imediatamente à CONTRATADA, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre a existência de quaisquer ações judiciais, ou procedimentos extrajudiciais que tiver

15

ressa de

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – LOCAÇÃO DE CÂMERA IP

CONTRATAÇÃO

ou qualquer outro serviço associado à utilização de

os serviços de monitoramento/vigilância para

remuneração a ser paga à CONTRATADA, em s

pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE

CONTRATAÇÃO.

especificidades e diferenças de cada OFERTA

em qualquer das hipóteses de descumprimento

16.5. O CLIENTE reconhece que a utilização a(s) câmera(s) IP locada(s) poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito na(s) câmera(s), não sendo devido pela CONTRATADA nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA será limitada à substituição da câmera e/ou peça(s) defeituosa(s), nos termos do Item 16.4.

16.6. Deverá o CLIENTE manter e guardar a(s) câmera (s) em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade das mesmas, como se suas fossem.

16.6.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda da(s) câmera(s) cedida(s) ao mesmo a título de locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde a(s) câmera(s) estiver(em) instalada(s) e, inclusive, retirar a(s) câmera (s) da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado da câmera.

16.6.2. O CLIENTE se compromete a utilizar a(s) câmera(s) cedida(s) a título de locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, da(s) câmera(s) para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção na(s) câmera(s), a qualquer título.

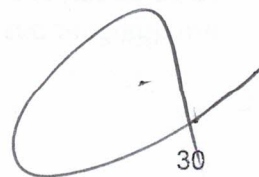
16.6.3. A(s) câmera(s) cedida(s) a título de locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover a(s) câmera (s) para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

16.6.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda da(s) câmera (s) cedido(s) a título de locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado da(s) câmera(s), em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer das câmeras, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução da(s) câmera (s).

16.7. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA a(s) câmera(s) cedida(s) a título de locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer câmera encontra-se avariada ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer das câmeras, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado da câmera.

16.7.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE da(s) câmera(s) cedida(s) a título de locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado da câmera. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento das penalidades previstas em Lei e neste Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

16.7.2. 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 da câmera 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 CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.



30

16.8. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias na(s) câmera(s) IP de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

16.9. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE utilizar a(s) câmera(s) IP locada(s), em decorrência de (i) falhas na(s) câmera(s) IP; (ii) falhas na prestação de serviços e/ou produtos de terceiros; (iii) interrupção ou falha no fornecimento de energia elétrica; (iv) falha nos serviços de conexão à internet ou telecomunicações no local de instalação da(s) câmera(s) IP contratados separadamente pelo CLIENTE; (v) falha nos serviços de monitoramento ou segurança contratados separadamente pelo CLIENTE perante terceiros; (vi) instalação errônea da(s) câmera(s) IP; (vii) interferência por terceiros na(s) câmera(s) IP; (viii) fenômenos da natureza; (ix) invasão de vírus, *hackers* e *crakers* ou outro agente malicioso ou não autorizado; (x) caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil; (xi) qualquer outros motivos que não tenha dado causa, de forma exclusiva a CONTRATADA.

16.10. O CLIENTE reconhece que, em nenhuma circunstância a CONTRATADA poderá ser responsabilizada por qualquer dano material ou moral, direto ou indireto, incorridos em virtude da locação da(s) câmera(s) IP e/ou dos resultados produzidos por esta(s), seja pelo CLIENTE, ou por quaisquer terceiros.

16.11. O CLIENTE concorda e reconhece que a mera locação da(s) câmera(s) IP não tem o condão de impedir o acesso não autorizado de terceiros as dependências internas dos locais onde a(s) câmera(s) foram instalados, nem tampouco é capaz de impedir a ocorrência de furtos, roubos, atos de vandalismo ou qualquer outra forma de agressão humana ou ao patrimônio, razão pela qual o CLIENTE, desde já, exime a CONTRATADA de qualquer responsabilidade por tais eventos.

16.12. O CLIENTE reconhece que nenhum equipamento, software, servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de "hackers" ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por qualquer dano, utilização ou divulgação de imagens capturadas pela(s) câmera(s) IP, resultantes dos referidos ataques.

16.13. A CONTRATADA não será responsável por qualquer compensação, reembolso, ou danos decorrentes da: (i) incapacidade do CLIENTE de utilizar a(s) câmera(s) IP, ou ainda, qualquer tempo inoperante, independentemente do motivo; (ii) custos da contratação de bens ou serviços pelo CLIENTE; (iii) investimentos, gastos ou compromissos do CLIENTE, no tocante ao presente instrumento ou qualquer outro contrato derivado ou decorrente, direta ou indiretamente; (iv) qualquer acesso desautorizado, alteração ou eliminação, destruição, dano, perda ou falha na hospedagem de qualquer imagem capturada pela(s) câmera(s) IP.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PREMIUM

17.1. O serviço de Assistência Premium a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de assistência técnica personalizada ao CLIENTE, cujo escopo é variável de acordo com cada OFERTA de Assistência Premium efetivamente contratada pelo CLIENTE, a seguir discriminado:

17.1.1. A OFERTA de Assistência Premium Nível I, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo

próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 21:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs.

17.1.2. A OFERTA de Assistência Premium Nível II, 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 (quarenta e oito) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 21:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs.

c) Direito a **1 (uma)** visita técnica gratuita, no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, para fins de configuração de roteador, conexão de Televisão (Smart TV), Smartphone e outros dispositivos de propriedade do CLIENTE perante a internet.

d) Configuração da internet *wi-fi* na Televisão (Smart TV), Smartphone e roteadores de propriedade do CLIENTE.

e) Isenção da taxa cobrada pela CONTRATADA em caso de agendamento de **1 (uma)** visita técnica presencial improdutiva no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro.

17.1.3. A OFERTA de Assistência Premium Nível III, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 21:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs.

c) Direito a **até 2 (duas)** visitas técnicas gratuitas, no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, para fins de configuração de roteador, conexão de Televisão (Smart TV), Smartphone e outros dispositivos de propriedade do CLIENTE perante a internet.

d) Configuração da internet *wi-fi* na Televisão (Smart TV), Smartphone e roteadores de propriedade do CLIENTE.

e) Isenção da taxa cobrada pela CONTRATADA em caso de agendamento de **até 2 (duas)** visitas técnicas presenciais improdutivas no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro.

f) Realização gratuita de **1 (uma)** mudança de endereço do CLIENTE indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, desde que haja viabilidade técnica de prestação do serviço no novo endereço de instalação indicado pelo CLIENTE.

17.1.4. A OFERTA de Assistência Premium IV, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **12 (doze) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 21:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs.

c) Direito a **até 3 (três)** visitas técnicas gratuitas, no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, para fins de configuração de roteador, conexão de Televisão (Smart TV), Smartphone e outros dispositivos de propriedade do CLIENTE perante a internet.

d) Configuração da internet *wi-fi* na Televisão (Smart TV), Smartphone e roteadores de propriedade do CLIENTE.

e) Isenção da taxa cobrada pela CONTRATADA em caso de agendamento de **até 3 (três)** visitas técnicas presenciais improdutivas no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro.

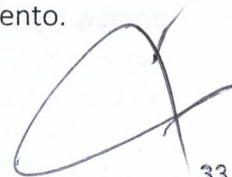
f) Realização gratuita de **1 (uma)** mudança de endereço do CLIENTE indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, desde que haja viabilidade técnica de prestação do serviço no novo endereço de instalação indicado pelo CLIENTE.

17.1.5. A OFERTA de Assistência Premium Empresarial I, 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 (quarenta e oito) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 21:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs.

c) Garantia de Banda de **80% (oitenta por cento)** para *download* e *upload*, limitada a conexão física do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acessar à internet diretamente ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA), ressalvadas as demais hipóteses de limitações de responsabilidade previstas no presente instrumento.



d) Garantia de um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de 96,67%, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.

e) Suporte *Help Desk* ao CLIENTE, em horário comercial, 8 (oito) horas por dia, de segunda à sexta-feira.

17.1.6. A OFERTA de Assistência Premium Empresarial II, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas úteis, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 21:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs.

c) Garantia de Banda de 80% (oitenta por cento) para *download* e *upload*, limitada a conexão física do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acessar à internet diretamente ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA), ressalvadas as demais hipóteses de limitações de responsabilidade previstas no presente instrumento.

d) Garantia de um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de 96,67%, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.

e) Escalonamento de nível médio, com relação a classificação e priorização dos protocolos de atendimento abertos pelo CLIENTE perante o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA.

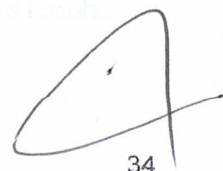
f) Suporte *Help Desk* ao CLIENTE, em horário comercial, 8 (oito) horas por dia, de segunda à sexta-feira.

17.1.7. A OFERTA de Assistência Premium Empresarial III, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 21:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs.

c) Garantia de Banda de 99% (noventa e nove por cento) para *download* e *upload*, limitada a conexão física do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acessar à internet diretamente ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA), ressalvadas as demais hipóteses de limitações de responsabilidade previstas no presente instrumento.



34



d) Garantia de um SLA (*Service Level Agreement*– acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de **99%**, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.

e) Escalonamento de nível alto, com relação a classificação e priorização dos protocolos de atendimento abertos pelo CLIENTE perante o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA.

f) Suporte *Help Desk* ao CLIENTE, em horário comercial, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana.

17.1.8. A OFERTA de Assistência Premium Empresarial IV, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **12 (doze) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de **segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 21:00 hs**, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs.

c) Garantia de Banda de **99% (noventa e nove por cento)** para *download* e *upload*, limitada a conexão física do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acessar à internet diretamente ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA), ressalvadas as demais hipóteses de limitações de responsabilidade previstas no presente instrumento.

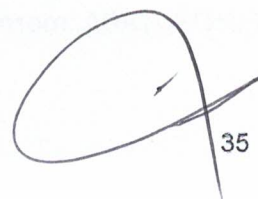
d) Garantia de um SLA (*Service Level Agreement*– acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de **99%**, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.

e) Escalonamento de prioridade máxima, com relação a classificação e priorização dos protocolos de atendimento abertos pelo CLIENTE perante o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA.

f) Suporte *Help Desk* ao CLIENTE, em horário comercial, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana.

17.2. Em caso de anormalidade ou indisponibilidade dos serviços, o CLIENTE reconhece que deverá entrar em contato com o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo CLIENTE imediatamente após a constatação da anormalidade ou indisponibilidade 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 17.1.1. a 17.1.8 acima, de acordo com a OFERTA dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratada pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.2.1. A contagem do prazo de reparo será computada a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo CLIENTE junto o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA.



35

17.2.2. Em caso de não cumprimento dos prazos de reparo dos serviços estabelecidos na alínea "a" dos itens 17.1.1 a 17.1.8 acima, a CONTRATADA concederá descontos nas faturas dos serviços do CLIENTE 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 17.1.1. a 17.1.8 acima (de acordo com a OFERTA dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratada pelo CLIENTE), e ainda, de forma proporcional ao valor total referente aos Serviços de Assistência Premium. Estes descontos devem ser concedidos até na 3ª (terceira) mensalidade subsequente ao mês de descumprimento do prazo de reparo, limitado ao valor da mensalidade dos Serviços de Assistência Premium.

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

17.2.2.2. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao CLIENTE, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

17.2.2.2.1. Na hipótese do CLIENTE não entrar em contato com o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual anormalidade ou indisponibilidade dos serviços.

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

17.2.2.2.3. Em caso de impossibilidade da CONTRATADA em manter uma interação remota com o CLIENTE, seja por problema na internet do CLIENTE, seja por problema no telefone disponibilizado pelo CLIENTE.

17.2.2.2.4. Não disponibilização pelo CLIENTE dos recursos tecnológicos necessários.

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

17.2.2.2.6. Em caso do CLIENTE impedir o acesso do técnico da CONTRATADA ao endereço de instalação informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.2.2.2.7. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente instrumento.

17.3. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não será responsável pela impossibilidade de cumprir a Garantia de Banda para *download* e *upload* prevista na alínea "c" dos itens 17.1.5. a 17.1.8 acima (de acordo com a OFERTA dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratada), nas hipóteses que fogem ao controle da CONTRATADA, a exemplo mas não se limitando: (i) da capacidade de processamento do equipamento do próprio CLIENTE, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas no endereço de instalação do CLIENTE; (iv) do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; (v) condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; (vi) da forma de conexão do CLIENTE à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA, mormente se via conexão física (cabo de rede) ou *Wireless*; (vii) dentre outros fatores.

17.4. Para fins de cômputo do SLA (*Service Level Agreement*– acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) definido na alínea “d” dos itens 17.1.5. a 17.1.8. acima (de acordo com a OFERTA dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratada), será considerado como indisponível somente o tempo de interrupções ou instabilidades não programadas ou ocorridas por período superior ao acordado para a manutenção preventiva. As manutenções preventivas e respectivos períodos de interrupção ou instabilidade deverão ser previamente comunicados pela CONTRATADA ao CLIENTE, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.



17.4.1. Da mesma forma, para fins de cômputo do SLA (*Service Level Agreement*– acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) definido na alínea “d” dos itens 17.1.5. a 17.1.8. acima, não serão considerados períodos de indisponibilidade e não influem na garantia de desempenho as seguintes hipóteses de interrupções:

17.4.1.1. Interrupções ou instabilidades inferiores a 30 (trinta) minutos consecutivos.

17.4.1.2. Interrupções ou instabilidades programadas, desde que informadas com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

17.4.1.3. Interrupções ou instabilidades ocasionadas por operação inadequada dos equipamentos pelo CLIENTE, seus empregados, subcontratados, representantes, prepostos e/ou terceirizados.

17.4.1.4. Interrupções ou instabilidades por falhas nos equipamentos do CLIENTE, ou de terceiros.

17.4.1.5. Quando as interrupções ou instabilidades forem resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor.

17.4.2. Em caso de não cumprimento do SLA (*Service Level Agreement* – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal definido na alínea “d” dos itens 17.1.5. a 17.1.8. acima, a CONTRATADA concederá descontos nas faturas dos serviços CLIENTE, de forma proporcional ao tempo de efetiva e comprovada indisponibilidade mensal dos serviços de comunicação multimídia (SCM) para viabilizar a conexão à internet que ultrapassar a indisponibilidade mensal mínima prevista na alínea “d” dos itens 17.1.5. a 17.1.8. acima, e ainda, de forma proporcional ao valor total referente aos serviços de comunicação multimídia (SCM) para viabilizar a conexão à internet. Estes descontos devem ser concedidos até na 3ª (terceira) mensalidade subsequente ao mês de descumprimento do SLA, limitado à soma do valor da mensalidade dos serviços de comunicação multimídia (SCM) para viabilizar a conexão à internet.

17.4.2.1. O CLIENTE reconhece e concorda desde já que a concessão dos descontos na forma acima determinada possui caráter compensatório, caracterizando-se como a única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA em face ao CLIENTE em relação à ocorrência de interrupções na prestação dos serviços de internet, nada mais sendo devido pela CONTRATADA ao CLIENTE a título de danos diretos, indiretos, emergentes, especiais, imprevistos, incidentais ou consequentes, ou ainda relativos a lucros cessantes.

17.5. Os Serviços de Assistência Premium incidirão, necessariamente, sobre os serviços de comunicação multimídia (SCM) para viabilizar a conexão à internet contratados separadamente pelo CLIENTE.

17.5.1. 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 CLIENTE separadamente, às suas expensas (mediante contrato autônomo).

17.6. Além das OFERTAS de Assistência Premium discriminados nos itens 17.1.1 a 17.1.8. do presente Contrato, a CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE outras modalidades de OFERTA dos Serviços de Assistência Premium, com critérios e parâmetros técnicos, comerciais e de qualidade definidos pela CONTRATADA. Da mesma forma, a CONTRATADA poderá a qualquer momento rever o escopo das OFERTAS de Assistência Premium discriminados nos itens 17.1.1 a 17.1.8. do presente Contrato. Cada OFERTA de serviço de Assistência Premium terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.6.1. A OFERTA dos Serviços de Assistência Premium escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.6.2. No site da CONTRATADA informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada OFERTA de serviços de Assistência Premium.

17.7. Os Serviços de Assistência Premium serão prestados pela CONTRATADA, preferencialmente, na modalidade remota, mormente através do telefone informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO. É de responsabilidade do CLIENTE 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.

17.8. 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 CLIENTE. Neste caso, a visita presencial de técnico da CONTRATADA deverá ser previamente agendada pelo CLIENTE, através dos contatos indicados no item 17.7 acima, de acordo com os dias e horários disponibilizados pela CONTRATADA.

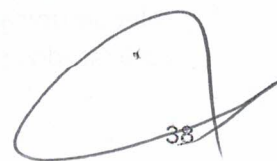
17.9. A CONTRATADA não será responsabilizada pela impossibilidade de prestação dos Serviços de Assistência Premium, caso esta impossibilidade decorra, a título de exemplificação: (i) da impossibilidade de se manter uma interação remota com o CLIENTE, seja por problema na internet do CLIENTE, seja por problema no telefone disponibilizado pelo CLIENTE; (ii) do impedimento de acesso do técnico da CONTRATADA ao endereço de instalação do CLIENTE; (iii) não disponibilização pelo CLIENTE dos recursos tecnológicos necessários.

17.10. O CLIENTE reconhece que os Serviços de Assistência Premium são prestados pela CONTRATADA na modalidade receptiva (passiva), em que a CONTRATADA, para a efetiva prestação do serviço, depende de contatos do próprio CLIENTE solicitando a respectiva assistência.

17.11. Não estão incluídos nos Serviços de Assistência Premium a ser prestado pela CONTRATADA, o suporte ou manutenção relacionada aos equipamentos, dispositivos eletroeletrônicos, infraestrutura de rede e softwares de propriedade do CLIENTE ou de terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA

18.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinada OFERTA com os benefícios disponibilizados a critério exclusivo da CONTRATADA, deverá o CLIENTE se submeter a um Prazo de Permanência junto à CONTRATADA, o que constará expressamente no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde também serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o Prazo Permanência) e, em contrapartida, o Prazo de Permanência que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão antecipada (total ou parcial) da OFERTA.



38



18.1.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação da OFERTA, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não se submeterá a nenhum Prazo de Permanência.

18.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

18.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência.

18.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO 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, total ou parcial da OFERTA, que será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência, e não poderá exceder o valor do benefício concedido.

18.4. O prazo de Permanência não poderá exceder o Prazo de Vigência. Uma vez completado o Prazo de Permanência, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum Prazo de Permanência, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

18.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios da OFERTA originariamente contratada e, conseqüentemente, a extensão do Prazo de Permanência, se for interesse de ambas as Partes, deverá ser objeto da adesão pelo CLIENTE a nova OFERTA com Prazo de Permanência, mediante assinatura de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

18.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão da disponibilização dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão do Prazo de Vigência e do Prazo de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do Prazo de Permanência.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

19.1. Em contraprestação aos Serviços de Valor Adicionados efetivamente contratados e discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, e de acordo com a OFERTA escolhida pelo CLIENTE e também discriminada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, 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.

19.1.1. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará os valores aplicáveis aos serviços contratados, tanto se contratados de forma isolada (avulsa), quanto se contratados de forma conjunta (em formato de COMBO).

19.1.2. O TERMO DE CONTRATAÇÃO especificará a modalidade de cobrança, definindo se esta será realizada de forma antecipada, ou após a prestação dos serviços (pós-paga).

19.2. O CLIENTE 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 débito de titularidade do CLIENTE ou de terceiros, débito em conta corrente do CLIENTE ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

19.2.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o CLIENTE declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.

19.2.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando a CONTRATADA o pagamento parcelado, o TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

19.2.3. É facultado ao CLIENTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados pela CONTRATADA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela CONTRATADA.

19.3. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

19.3.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender os serviços prestados, nos termos previstos no presente instrumento.

19.3.2. Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa CONTRATADA do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender os serviços prestados, nos termos previstos no presente instrumento.

19.4. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

19.4.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo CLIENTE. Em caso de impossibilidade de realização do débito na conta corrente, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender os serviços prestados, nos termos previstos no presente instrumento.

19.5. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE, e/ou na conta corrente informada pelo CLIENTE. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do CLIENTE ou renúncia de direitos por parte da CONTRATADA.

19.6. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, conforme escolha do CLIENTE. 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.

19.7. 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.



19.8. 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 positiva 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) despesas bancárias e eventuais despesas judiciais e extrajudiciais, bem como outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

19.9. 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.

19.10. 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.

19.11. 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.

19.12. O valor previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO corresponde ao valor bruto atualmente exigido pelos serviços, com os tributos incidentes calculados conforme a sistemática e legislação tributária vigente à época da contratação. Caso haja alteração legislativa ou normativa que modifique a alíquota, base de cálculo ou qualquer aspecto relacionado à sistemática de apuração dos tributos incidentes sobre os serviços, ou que promova a criação de novos tributos incidentes, direta ou indiretamente, sobre os serviços, o CLIENTE desde já reconhece e concorda que os valores dos tributos poderão ser acrescidos ao preço contratado, obrigando-se o CLIENTE, adicionalmente, pelo pagamento da diferença correspondente.

19.13. 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.

19.14. 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 CLIENTE, na suspensão automática dos serviços especificamente contratados e objeto deste Contrato, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

19.14.1. O período de suspensão não ensejará direito a qualquer tipo de compensação ao CLIENTE.

19.15. O não pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da data do respectivo vencimento, poderá implicar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer formalidade judicial ou extrajudicial, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei 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.

20.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento, é responsabilidade da CONTRATADA:

20.1.1. Prestar os serviços de valor adicionado contratados pelo CLIENTE e especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

20.1.2. 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.

20.1.3. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

21.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento, é responsabilidade do CLIENTE:

21.1.1. Pagar, pontualmente, os valores relativos aos serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a quantia, forma e datas avençadas pelas partes no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

21.1.2. 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, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

21.1.3. 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.

21.1.4. Não transferir ou ceder os direitos e/ou obrigações ajustadas através do presente Contrato, do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, sem prévia e específica concordância da CONTRATADA, por escrito.

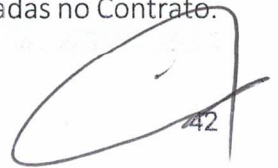
21.1.5. Responsabilizar-se pelo uso, legalidade, origem e regularidade dos dados de sua propriedade, devendo os mesmos serem de origem idônea e comprovada.

21.1.6. Contratar, às suas expensas, serviços de telecomunicações e internet, em separado, para que seja possível usufruir dos serviços de valor adicionado objeto do presente instrumento.

21.1.7. Disponibilizar mecanismos de segurança lógica de rede e banco de dados, sendo do CLIENTE a responsabilidade pela preservação e uso de seus dados, a realização de backups periódicos, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de seus dados.

21.1.8. 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.

21.1.9. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.



42

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

22.1. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, utilização de senhas notórias ou de fácil identificação, vazamento de informações advindas do próprio CLIENTE ou de seus funcionários, alterações nas configurações do sistema ou erros de operação do CLIENTE 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.

22.2. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, conteúdos/programas audiovisuais e musicais e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através dos serviços contratados, 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.

22.3. A CONTRATADA ressalta ser comum e inerente à natureza dos serviços contratados a superveniência de erros e falhas técnicas eventuais, não constituindo tais erros infração de qualquer espécie ao presente Contrato. A CONTRATADA não será responsável por falhas decorrentes de uso indevido e irregular dos serviços pelo CLIENTE.

22.4. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo não funcionamento ou pelo funcionamento inadequado dos serviços contratados em decorrência de falhas nos equipamentos (hardware) do CLIENTE, bem como falhas nas redes de computadores, bancos de dados e locais de armazenamento, todos de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE.

22.5. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento. 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.

22.6. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

22.7. 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 CLIENTE, 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.

22.8. A CONTRATADA não se responsabiliza por perda de dados do CLIENTE hospedados em servidores

administrados pela CONTRATADA, ou invasão dos servidores por terceiros, em virtude de deficiência nos mecanismos de segurança lógica da rede implantados pelo CLIENTE, ou ainda na guarda do *login* e senha de acessos de responsabilidade do CLIENTE, bem como pela falta de realização de backups periódicos e regulares pelo CLIENTE, em mídia removível.

22.9. 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.

22.10. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título. Na hipótese que não seja possível ou admitida a denúncia da lide na forma do art. 125 do Código de Processo Civil ou de outra disposição legal aplicável, fica assegurado à CONTRATADA o direito de promover ação de regresso contra o CLIENTE para reaver todos os valores por ela despendidos, incluindo mas não se limitando, aos valores de indenizações pagas pela CONTRATADA a terceiros, custas e despesas processuais, honorários advocatícios contratuais ou sucumbenciais, ou qualquer outra despesa diretamente decorrente da defesa ou cumprimento da obrigação imputada à CONTRATADA.

22.11. 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.

22.12. É de inteira responsabilidade do CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à utilização dos serviços, ou relativos aos dados incluídos nos servidores administrados pela CONTRATADA, que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais.

22.13. A CONTRATADA não possui a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo e base de dados armazenada pelo CLIENTE, isentando-se a CONTRATADA nesse caso de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por parte do CLIENTE.

22.14. O CLIENTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparos ou manutenção necessária, seja preventiva, seja corretiva.

22.15. 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 nos serviços de internet ou telecomunicações contratados separadamente pelo CLIENTE (às expensas do CLIENTE), ou por motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

22.16. 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 e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

22.17. 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.

22.18. As partes reconhecem que o prazo inicialmente previsto para instalação ou ativação dos serviços pode apresentar variações, haja vista se tratar de serviços que dependem de contraprestações de ambas as partes, bem como de outros fornecedores de serviços e equipamentos e, sobretudo, devido a própria complexidade técnica dos serviços e dos equipamentos envolvidos.

22.19. Serão de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos provocados por si ou através de atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros, tais como: erros de operação, alterações nos arquivos dos sistemas não realizadas ou autorizadas pela CONTRATADA, bem como aqueles provocados por outros programas (software) ou por falhas nos equipamentos (hardware).

22.20. Serão igualmente de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação de seu sistema e equipamentos de informática às especificações mínimas e requisitos básicos constantes no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou no site da CONTRATADA informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

22.21. A CONTRATADA não será responsável por qualquer compensação, reembolso, ou danos decorrentes de: (i) incapacidade do CLIENTE de utilizar os serviços contratados, ou ainda, qualquer tempo inoperante não previsto ou programado de todos ou de uma parcela dos serviços contratados, independentemente do motivo; (ii) custos da contratação de bens, serviços ou softwares substitutos; (iii) investimentos, gastos ou compromissos do CLIENTE, no tocante ao presente Contrato ou qualquer outro contrato derivado ou decorrente, direta ou indiretamente; (iv) qualquer acesso desautorizado, alteração ou eliminação, destruição, dano, perda ou falha no armazenamento de quaisquer conteúdos ou dados do CLIENTE.

22.22. A CONTRATADA compromete-se a adotar as medidas necessárias para o pleno e regular funcionamento dos serviços objeto deste Contrato, mas não garante a continuidade e utilização ininterrupta dos serviços, que poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos por diversos motivos, total ou parcialmente, a exemplo mas não se limitando a: (i) falhas na prestação de serviços e/ou produtos de terceiros; (ii) interrupção ou falha no fornecimento de energia elétrica; (iii) falha nos serviços de internet, telecomunicações ou linhas telefônicas, todos contratados pelo CLIENTE separadamente, às expensas do CLIENTE; (iv) falhas nos equipamentos e sistemas operacionais utilizados pelo CLIENTE; (v) invasão de vírus, hackers e crackers, ou outro agente malicioso ou não autorizado; (vi) caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil.

22.23. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas ofertas publicitárias e pelo conteúdo disponível por meio de banners, pop-ups, janelas e outras formas de publicidade, disponibilizadas nos sites e/ou nos aplicativos das empresas titulares dos aplicativos licenciados por força do presente instrumento. A responsabilidade pelas ofertas publicitárias e pelo conteúdo disponível é única e exclusiva do anunciante ou das empresas titulares dos aplicativos licenciados por força do presente instrumento.

22.24. O CLIENTE reconhece que nenhum software, tampouco servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de "hackers" ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por qualquer dano, utilização ou divulgação de dados ou informações do CLIENTE, resultantes dos referidos ataques.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

23.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um Centro de Atendimento Telefônico, acessível a partir de terminais fixos ou móveis, pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, solicitações, pedidos de informações e rescisão contratual.

45

23.1.1. O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo número indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outro número gratuito que venha a ser disponibilizado pela CONTRATADA no seu endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

23.2. A CONTRATADA manterá em seu endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento, bem como informações atualizadas sobre as OFERTAS dos serviços prestados, conforme determina a regulamentação.

23.3. As reclamações, solicitações, pedidos de informações e rescisão contratual deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através do Centro de Atendimento Telefônico Gratuito disponibilizado pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora, válido inclusive em casos de transferência de atendimento.

23.4. O CLIENTE reconhece que o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA e/ou outros Canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA é(são) o(s) único(s) meio(s) apto(s) a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o(s) único(s) meio(s) através do(s) qual(is) 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.

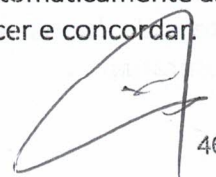
23.5. Caso o CLIENTE ou qualquer usuário do serviço, incluindo mas não se limitando, a cônjuge, ascendentes, descendentes ou prepostos do CLIENTE, trate com falta de urbanidade, respeito ou educação, ou pratique qualquer forma de agressão física, moral ou verbal contra os representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores da CONTRATADA durante ou em razão da execução dos serviços, fica assegurado a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, mediante notificação prévia, rescindir de pleno direito o presente Contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

23.6. Em se tratando de CLIENTE que tenha contratado o serviço de Assistência Técnica, os dias e horários de atendimento a chamados deste CLIENTE será aquele indicado nas regras atinentes à prestação dos serviços de Assistência Técnica.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

24.1. O prazo de vigência da OFERTA será 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 Permanência), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das Partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término de vigência da OFERTA.

24.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, da OFERTA contratada, antes de completado o Prazo de Permanência previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.



24.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução dos serviços contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete a redução dos valores pagos pelo CLIENTE à CONTRATADA.



24.1.2. Uma vez completado o Prazo de Permanência, e uma vez renovada automaticamente a vigência da OFERTA contratada, ou em caso de habilitação do CLIENTE em outra OFERTA pela CONTRATADA, 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.

24.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do Prazo de Permanência, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de assinatura de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

24.1.3. O CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato de COMBO), será facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, majorar o preço dos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), conforme preço de cada serviço aplicável à contratação isolada ("Preço Avulso"), devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ficando ainda o CLIENTE sujeito às penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, em relação ao(s) serviço(s) objeto de rescisão.

24.2. 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:

24.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato ou em Lei.

24.2.2. Atraso no pagamento por período superior a 30 (trinta) dias.

24.2.3. Se o CLIENTE for 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.

24.2.4. Caso o CLIENTE pratique atos que possam prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA.

24.2.5. Caso o CLIENTE utilize 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 disponibilizados pela CONTRATADA.

24.2.6. Caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso a CONTRATADA, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

24.2.7. Uso inapropriado dos serviços pelo CLIENTE, não sanado após notificação da CONTRATADA.

24.2.8. Caso o CLIENTE ou qualquer usuário dos serviços, incluindo, mas não se limitando, a cônjuge, ascendentes, descendentes ou prepostos do CLIENTE, trate com falta de urbanidade, respeito ou educação, ou pratique qualquer forma de agressão física, moral ou verbal contra os representantes,

A handwritten signature is located in the bottom right corner of the page.

prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores CONTRATADA durante ou em razão da execução do presente Contrato.

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

24.3.1. Em caso de cancelamento da OFERTA realizada por CLIENTE não sujeito a Prazo de Permanência.

24.3.2. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade de prestação dos serviços.

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

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

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

24.4.1. A imediata interrupção da prestação dos serviços ao CLIENTE, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.

24.4.2. A obrigação do CLIENTE efetuar o pagamento pelos serviços prestados pela CONTRATADA até a data da rescisão ou extinção do contrato.

24.4.3. A obrigação do CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, em caso de rescisão total ou parcial da OFERTA antes do Prazo de Permanência previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DAS PENALIDADES

25.1. 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, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

25.1.1. Havendo a fixação neste Contrato de penalidade contratual mais gravosa ou específica, prevalecerá a aplicação da penalidade contratual mais gravosa ou específica.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

26.1. A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais informados no ato de celebração do presente Contrato (quando aplicável), e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.



26.1.1. Para fins do presente Contrato, a expressão “Informações Confidenciais” significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangível ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela CONTRATADA em função do presente Contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

26.1.2. 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 (quando aplicável), bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato, que tornam possível identificar o CLIENTE ou seu representante legal/procurador, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

26.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do CLIENTE ou de seu representante legal/procurador informados no ato de celebração do presente Contrato (quando aplicável), a CONTRATADA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) dados relativos à prestação dos serviços; (ii) comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através do Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA.

26.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais e demais informações coletadas pela CONTRATADA nos termos deste Contrato, 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; (ii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iii) 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) quando necessário para atender aos interesses legítimos da CONTRATADA ou de terceiros, a exemplo mas não se limitando, a garantia de cumprimento do presente Contrato, o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria da experiência do CLIENTE; (vii) para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente Contrato, ou na legislação aplicável.

26.4. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais e demais informações coletadas pela CONTRATADA, , nos termos deste Contrato, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, colaboradores, 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; (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.

26.5. 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 e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as

finalidades previstas nos item 26.3, 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).

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

26.7. A CONTRATADA manterá os dados pessoais e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da CONTRATADA, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção deste 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.

26.8. 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 ou de seu representante legal/procurador 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.

26.9. O CLIENTE reconhece que os titulares dos aplicativos licenciados por força do presente instrumento poderão coletar, utilizar, armazenar e compartilhar outros dados pessoais do CLIENTE, ou disponibilizar nos aplicativos, links que remetem a websites, conteúdos ou recursos de terceiros, e que ao acessar tais links, terceiros poderão coletar, utilizar, armazenar e compartilhar outros dados pessoais do CLIENTE, os quais não são controlados pela CONTRATADA.

26.9.1. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito que a CONTRATADA não se responsabilizará pelos dados pessoais coletados, utilizados, armazenados ou compartilhados pelos titulares dos aplicativos licenciados por força do presente instrumento ou por terceiros, nem tampouco pela política de privacidade dos mesmos. Ao acessar os aplicativos e/ou links disponibilizados nos mesmos, o CLIENTE deverá ler a política de privacidade de cada aplicativo, website, conteúdo ou recurso acessado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

27.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO 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.

27.2. 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 a futuras disposições legais ou regulamentares.

27.3. Sem prejuízo do disposto no item 27.2 acima, o CLIENTE reconhece que o presente instrumento (e/ou o respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO) pode ter quaisquer de suas cláusulas ou condições a qualquer momento atualizadas ou alteradas pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA. Em tais casos, a CONTRATADA se compromete a encaminhar ao CLIENTE, por escrito, um comunicado contendo

esclarecimentos acerca das cláusulas objeto de atualização ou alteração (ou encaminhar através do comunicado um link para que o CLIENTE possa acessar a íntegra do Contrato com as respectivas atualizações ou alterações), oportunizando ao CLIENTE um prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias para que o mesmo possa manifestar-se favorável ou contrariamente às atualizações ou alterações contratuais (manifestação esta que também deverá ocorrer necessariamente por escrito), ressalvando-se que, uma vez ultrapassado o referido prazo, e mantendo-se o CLIENTE inerte ou silente, será considerado que o CLIENTE aceitou tacitamente as atualizações ou alterações contratuais, obrigando-se, portanto, a respeitá-las e observá-las em sua integralidade.

27.4. 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.

27.5. 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.

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

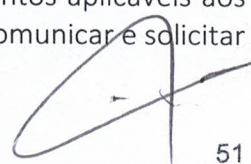
27.7. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à responsabilidade, política de privacidade, tratamento de dados e confidencialidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

27.8. As Partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

27.9. 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.

27.10. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por interesse ou solicitação do CLIENTE, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da CONTRATADA.

27.11. A CONTRATADA, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, bem como por intermédio de parceiros comerciais ou terceiros que atuem em seu nome, poderá entrar em contato e interagir com o CLIENTE por quaisquer meios de comunicação disponíveis (telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, correspondência, aplicativos, entre outros), com as seguintes finalidades: (i) aferir e contribuir para a experiência do CLIENTE quanto aos serviços prestados, inclusive no tocante a experiência do CLIENTE quanto a serviços, facilidades, utilidades, plataformas e aplicativos disponibilizados ao CLIENTE de forma conjunta (COMBO); (ii) prestar informações sobre a OFERTA contratada, utilidades, plataformas ou aplicativos, entre outros; (iii) comunicar a extinção da OFERTA com prazo determinado, ou da OFERTA com prazo indeterminado; reajustes de preço que passarão a vigorar; término do Prazo de Permanência; ou qualquer outro aviso ao qual a CONTRATADA esteja obrigada por força dos regulamentos aplicáveis aos serviços contratados; (iv) informar indisponibilidade ou interrupções dos serviços; (v) comunicar e solicitar

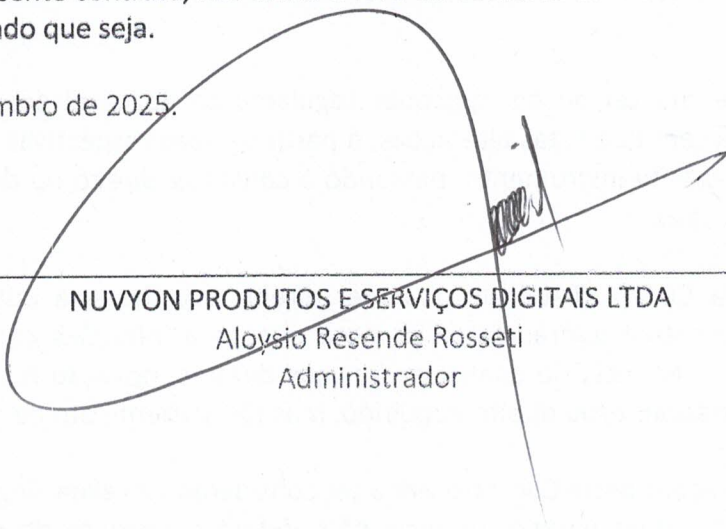


providências relacionadas ao cumprimento do Contrato, inclusive quanto a débitos e obrigações do CLIENTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DO FORO

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

Mococa-SP, 01 de novembro de 2025.



NUVYON PRODUTOS E SERVIÇOS DIGITAIS LTDA

Aloysio Resende Rosseti

Administrador

**CERTIDÃO DE ATOS PRATICADOS - PROTOCOLO Nº: 25518**

CERTIFICA que o presente título, protocolado sob número 25.518 em 01/06/2026, deu origem ao(s) seguinte(s) ato(s) nesta Serventia:

Registrado sob nº: 19033

Registro primitivo nº:19033

ATO

Valor Base	Oficial	Estado	Sec. Faz.	R. Civil	Tribunal	M.P.*	I.M.**	TOTAL
R.19.033								
1	R\$ 72,04	R\$ 20,47	R\$ 14,02	R\$ 3,79	R\$ 4,94	R\$ 3,46	R\$ 3,60	R\$ 122,32
SELO DIGITAL:							1196444TIJT010012989GO26B	

Os valores devidos ao Estado e a Carteira de Previdência foram pagos por verba conforme guia arquivada em cartório.
Tabela e valores vigentes na data da prenotação.

COTA: UFESP(3,18)

* Ministério Público

** Imposto Municipal

Obs.: Contrato de Prestação de Serviços de Valor Adicionado, emitido em 01/11/2025 - Contratada: NUVYON PRODUTOS E SERVIÇOS DIGITAIS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 62.669.934/0001-78

Apresentante

ELIEZER PEDRETTI DA SILVA

Natureza

INSTR. PART.

MOCOCA, 29 de junho de 2026

GABRIELA FIGUEIREDO
ESCREVENTE



RESUMO FINANCEIRO				
DEPÓSITO R\$ 122,32	CUSTAS R\$ 122,32	DILIGÊNCIA R\$ 0,00	DESPESAS	RECEBER R\$ 0,00
Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça
R\$ 72,04	R\$ 20,47	R\$ 14,02	R\$ 3,79	R\$ 4,94
Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 3,46	R\$ 3,60	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 122,32

Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico <https://selodigital.tjsp.jus.br>

Selo Digital
1196444TIJT010012989GO26B

Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico <https://selodigital.tjsp.jus.br>

