

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO E FRUIÇÃO DE SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET E DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

PELO PRESENTE INSTRUMENTO PARTICULAR E NA MELHOR FORMA DE DIREITO, AS PARTES ADIANTE QUALIFICADAS RESOLVEM CONSTITUIR O PRESENTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E FRUIÇÃO DE ACESSO À INTERNET E DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, ACORDANDO QUANTO ÀS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES ADIANTE DESIGNADAS, OBRIGANDO-SE POR SI, SEUS HERDEIROS E SUCESSORES.

### **Das Partes**

De um lado, **ITASIS INFORMÁTICA LTDA ME**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 04.554.569/0001-50, com sede na rua Elias Estevão Colnago, 141, Itarana-ES, CEP 29.620-000 neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, nos termos do seu contrato social, e do outro lado, a pessoa física ou jurídica de direito público ou privado que venha a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE** ou **CLIENTE**, nomeada e qualificada através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

As partes têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores

### **Cláusula Primeira – Das Considerações Iniciais e Definições**

1.1. Para fins deste contrato, as expressões abaixo possuem as seguintes definições:

- 1.1.1. **TERMO DE CONTRATAÇÃO**: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) 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, obriga o as partes aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado pela PRESTADORA através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados por cada parte.
- 1.1.2. **SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET**, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos "Serviços de Valor Adicionado", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.
- 1.1.3. **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de

*Guusara Jardim Lorrana Leuland*

transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

### **Cláusula Segunda – Do objeto e Condições Específicas**

- 2.1. Constitui objeto do presente instrumento a prestação, pela PRESTADORA em favor do ASSINANTE, dos **Serviços de Provimento e Fruição de Acesso à internet**, a serem disponibilizados nas dependências do ASSINANTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.
  - 2.1.1. Para a disponibilização dos Serviços de Provimento de Acesso à internet nas dependências do ASSINANTE, a PRESTADORA obriga-se, ainda, à prestação dos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**, também objeto deste instrumento, de acordo com os termos e condições aqui previstas e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, que é parte integrante e essencial à celebração desta avença.
- 2.2. A prestação dos Serviços de Provimento de Acesso à Internet será realizada diretamente pela PRESTADORA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico "Serviço de Valor Adicionado", que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.
- 2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela PRESTADORA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do ATO n.º 5.520, de 29 de setembro de 2009, Processo 53500.008293/2009, e Termo de Autorização de n.º 441/2009, com telefone de atendimento n.º 0800-028-0043 ou (27)99805-2374 ou (27)99699-8882 ou (27)3720-0043.
- 2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações); da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor); do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do Anexo I da Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

### **Cláusula Terceira – Das Formas de Adesão**

- 3.1. A adesão pelo ASSINANTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:
  - 3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;
  - 3.1.2. Preenchimento de aceite "on line" e confirmação via e-mail de TERMO DE CONTRATAÇÃO;
  - 3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da PRESTADORA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela PRESTADORA.
  - 3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.
- 3.2. Com relação à PRESTADORA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o ASSINANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas

*Genara Jardim Lima Leubardt*

nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a PRESTADORA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

#### **Cláusula Quarta - Da Prestação dos Serviços de Provimento de Acesso à Internet**

- 4.1. A PRESTADORA disponibilizará a Porta IP (*Internet Protocol*) ao ASSINANTE, bem como efetuará a configuração necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo ASSINANTE, no prazo máximo de instalação de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO.
  - 4.1.1. O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o ASSINANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) mediante solicitação ou conveniência do Assinante em comum acordo com a PRESTADORA; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da PRESTADORA.
  - 4.1.2. A PRESTADORA efetuará a instalação e ativará a conexão para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo ASSINANTE.
- 4.2. O ASSINANTE receberá da PRESTADORA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária ao acesso à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais/econômicos.
- 4.3. O ASSINANTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.
  - 4.3.1. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do assinante e a mesma senha privativa.
- 4.4. De acordo com o consignado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, poderá a PRESTADORA disponibilizar ao ASSINANTE os equipamentos necessários a viabilizar a recepção dos sinais de internet, a título de comodato ou locação, conforme contrato em apartado.
  - 4.4.1. O ASSINANTE se compromete a manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.
  - 4.4.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o ASSINANTE obrigado a restituir à PRESTADORA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação.
  - 4.4.3. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o ASSINANTE pagar à PRESTADORA o valor de mercado do equipamento, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua.

*Genice Jardim Lima Leubardt*

- 4.4.4. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do ASSINANTE, independentemente de prévia notificação.

**Cláusula Quinta – Da Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (Direitos e Obrigações da Prestadora), do Atendimento ao Assinante, do Modo de Proceder em Caso de Reclamações e do Prazo para Reparos;**

- 5.1. Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no TERMO DE AUTORIZAÇÃO para prestação do serviço: i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e, ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 5.1.1. A Prestadora, em qualquer dos casos acima, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.
- 5.1.2. As relações entre a Prestadora e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.
- 5.2. São obrigações da PRESTADORA, conforme previstos no Capítulo III do Título IV do Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013, sem prejuízo das demais normas cabíveis:
- 5.2.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;
- 5.2.2. Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do ASSINANTE e respeitando a inviolabilidade e o sigilo da comunicação de seus clientes.
- 5.2.3. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no art. 40 do Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.
- 5.2.4. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ou Reclamações, por meio de discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a infrações dos serviços contratados. Nos dias de semana das 8:00h às 22:00h e nos finais de semana e feriados das 8:00h às 12:00h será disponibilizado o atendimento personalizado por

*Guilherme Jardim Leiria Loureiro*

operadores de suporte técnico, fora desses horários o atendimento será feito por meio Telefônico.

5.2.4.1. Centro de Atendimento: 0800-028-0043.

5.2.4.2. As solicitações e reclamações da ASSINANTE também podem ser recebidas via atendimento online, disponibilizado no seguinte endereço: **sac@itasis.com.br**

5.2.4.3. As solicitações e reclamações do ASSINANTE também pode ser encaminhada por correspondência ao endereço de sua sede na rua Elias Estevão Colnago, 141, Centro, Itarana, estado do Espírito Santo ou realizadas pessoalmente nos setores de atendimento ao cliente localizado na rua Elias Estevão Colnago, 141, Centro, Itarana, estado do Espírito Santo.

5.2.4.4. Não podendo ser sanada de pronto as solicitações ou reclamações efetuadas pela ASSINANTE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar do registro (protocolo) efetuado pela ASSINANTE, ficará a PRESTADORA responsável pela execução das providências solicitadas, bem como responsável pelo envio de respostas à ASSINANTE em relação às providências a serem tomadas.

5.2.4.5. Os atendimentos pela PRESTADORA referentes às solicitações de reparo nas conexões serão providenciadas em até 72 (setenta e duas) horas após receber a comunicação efetuada pelo ASSINANTE, observado o disposto na Cláusula Nona, item 9.1;

5.2.4.5.1. O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações mediante solicitação ou conveniência do Assinante em comum acordo com a PRESTADORA, observado o disposto na Cláusula Nona, item 9.1;

5.2.5. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Capítulo III do Título IV do Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam:

i) tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada; ii) não impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações; iii) em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, devendo comunicar ao ASSINANTE, com antecedência mínima de uma semana, concedendo abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas, efetuando o desconto no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo ASSINANTE; iv) comunicada à Anatel, qualquer interrupção do serviço, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções, reiterando tal comunicação por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência; v) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; vi) apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-

*Guaraciara Fardim Ferreira Lourenc*

operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; vii) cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel; viii) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; ix) permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei; x) enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; xi) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede; xii) tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados; xiii) tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada; xiv) prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; xv) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; xvi) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; xvii) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; xviii) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; xix) manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado; xx) proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual; xxi) providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço; xxii) enquanto não se enquadrar na definição do inciso XIV do art. 4º do anexo I à Resolução Anatel nº 614, a PRESTADORA deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet; xxiii) manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias enquanto a PRESTADORA se mantiver na condição de "pequeno porte". Caso atinja condição superior à de pequeno porte o prazo previsto no presente inciso se estende para 180 (cento e oitenta) dias; xxiv) zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto; xxv) tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações; xxiv) manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano; e, xxv) no desenvolvimento das atividades de

*Genival Fardim Lermica Leuback*

telecomunicações, observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

5.2.6. Solucionar as reclamações da ASSINANTE sobre falhas nos serviços prestados.

5.2.7. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições aqui pactuadas.

5.3. A PRESTADORA poderá disponibilizar à ASSINANTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, a título de comodato ou com cobrança de aluguel mensal, o que será ajustado em comum acordo entre as partes, através de instrumento autônomo apartado.

5.4. Para as conexões a rádio, a PRESTADORA disponibilizará o acesso pelo ASSINANTE a um dos pontos de acesso "wireless" da rede.

5.4.1. Os pontos de acesso "wireless" estarão sempre emitindo e recebendo sinal em ondas de rádio dentro das características, frequências e potências permitida pelas normas e resoluções emitidas pela ANATEL, sendo que a qualidade de conexão do ASSINANTE dependerá de fatores físicos e ambientais, tais como: distância ao ponto de acesso, existência de visada limpa, nível de ruídos de ondas de rádio na mesma frequência captados pela antena do ASSINANTE, estado de conservação das instalações (cabo, conectores, antena, etc.) do ASSINANTE, qualidade do aterramento elétrico de seu equipamento, potência de emissão de equipamento de rádio.

5.5. Caberá à PRESTADORA efetuar e manter ativa a conexão do ASSINANTE à rede, bem como garantir o tráfego de dados multimídia, nas condições de banda do plano contratado.

5.6. Para as conexões realizadas a rádio, a boa qualidade da conexão está condicionada à manutenção, pelo equipamento do ASSINANTE, dos seguintes índices mínimos de qualidade, ou melhor, no sinal de rádio captado das estações de transmissão operadas pela PRESTADORA:

5.6.1. Sinal:  $\geq -70$  dBm

5.6.2. Relação sinal ruído (SNR):  $\geq 20$  dBm

#### **Cláusula Sexta – Dos Direitos e Deveres do ASSINANTE**

6.1. São direitos do ASSINANTE, dentre outros, os previstos no art. 56 do Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

i) ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas; ii) à liberdade de escolha da Prestadora; iii) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço; iv) à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços; v) à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; vi) ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente; vii) à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 do Anexo I da Resolução ANATEL n.º 614/2013; viii) a não suspensão do

*Guerson Jardim Leiria Leuback*

serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997; ix) ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; x) ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; xi) à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora; xii) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; xiii) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; xiv) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; xv) a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; xvi) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada; xvii) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; xviii) à continuidade do serviço pelo prazo contratual; xix) ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e, xx) ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

6.2. São deveres do ASSINANTE, dentre outros, os previstos no art. 57 do Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; ii) preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral; iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste contrato e do Anexo I à Resolução ANATEL nº 614/2013; iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso; v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel; vi) levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e, vii) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; viii) fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela PRESTADORA;

6.2.1. Responsabilizar-se pela instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

6.2.2. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da PRESTADORA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o ASSINANTE.

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

*Guilherme Jardim Tomia Burlauk*

- 6.2.4. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independente de qualquer formalização de notificação.
- 6.2.5. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede, ainda que as mesmas possam ser adquiridas por intermédio da conexão. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela PRESTADORA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.
- 6.2.6. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.
- 6.3. O ASSINANTE deverá comunicar imediatamente à PRESTADORA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente qualquer problema que identificar em sua conexão ou acesso à internet, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- 6.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao ASSINANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja.
- 6.5. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são, também, obrigações do ASSINANTE:
- 6.5.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.
- 6.5.2. Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;
- 6.5.3. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
- 6.5.4. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.
- 6.5.5. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

**Cláusula Sétima - Dos Preços, Critério de Reajuste, Condições de Pagamento e Encargos Moratórios Aplicados ao Assinante e Forma de Contestação de Cobrança**

- 7.1. Pelos serviços de provimento de acesso à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, ambos, objetos do presente Contrato, o ASSINANTE pagará a PRESTADORA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

*Guerra Jardim Lorrina Leubard*

- 7.1.1. O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta.
- 7.2. Poderá a PRESTADORA, independentemente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.
- 7.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à PRESTADORA, nos termos deste contrato, o ASSINANTE será obrigada ao pagamento dos seguintes encargos moratórios: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; 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 liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 7.4. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.
- 7.5. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a PRESTADORA poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou qualquer outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.
- 7.6. O não recebimento da cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o ASSINANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a PRESTADORA pela sua Central de Atendimento pelos números: 0800-028-0043 ou (27)99805-2374 ou (27)99699-8882 ou (27)3720-0043, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados.
- 7.6.1. A ASSINANTE, para fins de realizar o pagamento dos serviços contratados, poderá extrair pelo site **www.itasis.com.br/sac** a segunda via do respectivo boleto de pagamento.
- 7.7. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA 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.
- 7.8. O ASSINANTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o ASSINANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.
- 7.9. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela PRESTADORA, o ASSINANTE desde já autoriza a PRESTADORA ressarcir/recuperar

*Guiana Jardim Lemia Leuband*

este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

- 7.10. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a 15 (quinze) dias, poderá implicar, a critério da PRESTADORA, independentemente de prévia comunicação, na suspensão automática dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora, e será efetuada pela PRESTADORA no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da plena quitação dos valores devidos.
- 7.11. Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos previstos no Item 7.10 da presente Cláusula, poderá a PRESTADORA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito, sem prejuízo da sujeição da ASSINANTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.
- 7.12. Na hipótese do ASSINANTE solicitar à PRESTADORA qualquer conserto ou reparo na conexão que resulte na mobilização de técnicos ao local da instalação, e constatado que não existiam falhas na conexão, tal fato acarretará na cobrança do valor referente à visita de assistência técnica, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente junto à PRESTADORA do valor vigente na época.
- 7.13. Fica autorizado à PRESTADORA oferecer benefícios ao ASSINANTE podendo, em contrapartida, exigir a permanência deste vinculados àquela pelo prazo mínimo previsto em instrumento próprio;
- 7.14. Caso o ASSINANTE queira se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela PRESTADORA, é vedado a esta impor qualquer óbice, sendo-lhe, contudo, permitida a cobrança de multa rescisória;
- 7.15. A multa de rescisão, prevista nas cláusulas 7.14 deve constar previamente no instrumento próprio de adesão ao benefício e deverá ser justa, razoável, proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Assinante.
- 7.16. O tempo máximo para o prazo de permanência previsto na cláusula 7.13 é de doze meses;
- 7.17. As informações sobre a permanência a que o ASSINANTE está submetido, caso opte pelo benefício concedido pela Prestadora, deve constar explícita no instrumento próprio de que trata a cláusula 7.13 deste contrato.
- 7.18. A PRESTADORA deve fazer constar, no instrumento de que trata o 7.13 deste contrato, o valor da multa em caso de rescisão, a cada mês de vigência do prazo de permanência, de forma clara e explícita.
- 7.19. O instrumento a que se refere a cláusula 7.13 deste artigo não se confunde com o Contrato ou Plano de Serviço aderido pelo Assinante, sendo de caráter comercial e regido pelas regras previstas na Lei nº 8.078, de 1990, devendo conter claramente os prazos dos benefícios, bem como os valores, com a respectiva forma de correção.

*Geisara Jardim Ferreira Leal*

7.20. Caso o ASSINANTE não concorde com os valores cobrados pela PRESTADORA poderá contestar em qualquer dos endereços declinados na cláusula Clausula Quinta, item 5.2.4 e respectivos subitens, devendo a prestadora responder de imediato a contestação.

7.20.1. Em caso de impossibilidade de resposta imediata pela PRESTADORA ao ASSINANTE, aquela abrirá um procedimento administrativo interno para apuração da contestação, mantendo suspensa a cobrança contestada até ulterior resposta.

7.20.2. O efeito suspensivo previsto no item 7.20.1 não se estende às cobranças eventualmente incidentes posteriormente àquela reclamada, que deverão ser quitadas em dia pelo ASSINANTE sob pena de cobrança dos encargos previstos no item 7.3 da Cláusula Sétima.

#### **Cláusula Oitava – Da ANATEL**

8.1. Nos termos do Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614, de 28 de maio de 2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia, principalmente o Anexo I da Resolução ANATEL n.º 614/2013, podem ser extraídas no endereço eletrônico da biblioteca da ANATEL no site <http://legislacao.anatel.gov.br/resolucoes/2013/465-resolucao-614>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331, ou 1332 (telefone para deficientes auditivos) que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

##### 8.1.1. Sede

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

##### 8.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário:

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

##### 8.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca

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

#### **Cláusula Nona – Da Limitação de Responsabilidade**

9.1. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária (computadores) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

9.2. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

9.3. Os serviços objetos deste contrato não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do ASSINANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

*Guiana Fardim Lucia Leulard*

- 9.4. A PRESTADORA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo ASSINANTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.
- 9.5. O ASSINANTE 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.
- 9.6. A PRESTADORA 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, falhas na Internet, na infraestrutura da ASSINANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da PRESTADORA.
- 9.6.1. A PRESTADORA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pela ASSINANTE quando do acesso a internet, que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, Voip, Jogos on-line, Programas P2P, entre outros.
- 9.6.2. A PRESTADORA não se responsabiliza pela impossibilidade da ASSINANTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes.
- 9.7. Caso a PRESTADORA seja acionada na justiça em ação a que deu causa a ASSINANTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da PRESTADORA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.
- 9.8. O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento.
- 9.9. 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.
- 9.10. A PRESTADORA poderá realizar interrupções programadas nos serviços de comunicação multimídia para atividades de manutenção na rede, as quais poderão ter duração máxima acumulada de 20 (vinte) horas no mês, devendo comunicá-las ao ASSINANTE com antecedência mínima de uma semana, por e-mail ou através de seu endereço na internet – [www.itasis.com.br/info](http://www.itasis.com.br/info).
- 9.11. A PRESTADORA atenderá às solicitações do ASSINANTE para reparos na conexão, dentro dos prazos estabelecidos para o plano contratado.

*Guusara Jardim Lima Lourenc*

- 9.12. A PRESTADORA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter a conexão e o acesso permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede, falhas em seus equipamentos e instalações, rompimento parcial ou total dos meios de rede, motivos de força maior tais como causas da natureza, catástrofes e outros previstos na legislação.
- 9.12.1. A PRESTADORA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo ASSINANTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.
- 9.12.2. Os serviços ora contratados não são adequados para finalidades que deles exijam a continuidade permanente ou mesmo a garantia de taxas mínimas de paralisação ou desempenho e, dessa forma, a PRESTADORA não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o ASSINANTE venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial da CONEXÃO ou do ACESSO.
- 9.12.3. Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, a responsabilidade da PRESTADORA é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade de conexão, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a 30 (trinta) minutos, em relação ao total de horas do mês, conforme o seguinte cálculo: Desconto = Valor da Mensalidade de Conexão X Horas de Interrupção/720
- 9.13. A ASSINANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à PRESTADORA qualquer ônus ou penalidade.
- 9.14. A PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.
- 9.15. A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas atmosféricas. Da mesma forma, a PRESTADORA não se responsabiliza danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes.

#### **Cláusula Décima – Da vigência e rescisão**

- 10.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 dias anterior ao seu término.

*Gerena Jardim Lima Leal*

- 10.1.1. Especificamente no tocante aos serviços de conexão à internet (Serviço de Valor Adicionado), a rescisão antecipada do contrato a pedido ou por culpabilidade do ASSINANTE, antes do decurso do prazo de vigência contratual, acarretará no pagamento pelo ASSINANTE de todo o período residual contratado, sem prejuízo de demais perdas e danos previstos em Lei e neste instrumento.
- 10.1.2. Já no tocante especificamente aos serviços de comunicação multimídia, poderá o ASSINANTE rescindir este contrato antecipadamente, a qualquer momento, sem qualquer ônus ou penalidade, salvo nos casos previstos nas cláusulas 7.13 a 7.19.
- 10.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante Notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:
- 10.2.1. Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;
- 10.2.2. Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta) dias;
- 10.2.3. Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da 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 empresa;
- 10.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:
- 10.3.1. Em caso de notificação por escrito à parte contrária no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término de vigência deste instrumento.
- 10.3.2. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;
- 10.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.
- 10.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;
- 10.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.
- 10.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias, desde que o CLIENTE esteja em dia com todas suas obrigações.
- 10.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:
- 10.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.
- 10.4.2. A perda pela ASSINANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a PRESTADORA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.
- 10.4.3. A obrigação da ASSINANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, e demais materiais lhe fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos;

*Geusa Jardim Lima Leal*

- 10.4.4. A obrigação da ASSINANTE em devolver todos os equipamentos locados ou mesmo utilizados a título de comodato, frisa-se, em perfeito estado de conservação, e conforme descrição aposta no TERMO DE CONTRATAÇÃO que aperfeiçoa este instrumento contratual;
- 10.5. A PRESTADORA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do ASSINANTE nociva aos outros ASSINANTES ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

#### **Cláusula Décima Primeira – Das Penalidades**

- 11.1. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á ao pagamento de multa compensatória no importe equivalente ao valor a ser pago pela ASSINANTE frente aos serviços de comunicação multimídia e de provimento de acesso à internet durante 04 (quatro) meses, de acordo com as quantias previstas no presente instrumento e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

#### **Cláusula Décima Segunda – Da Confidencialidade**

- 12.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.
- 12.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.
- 12.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:
- 12.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;
  - 12.3.2. Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;
  - 12.3.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.
  - 12.3.4. Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

*Guana Jardim Lomina Leubardt*

### **Cláusula Décima Terceira – Das Comunicações**

- 13.1. Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.
- 13.2. Para os atos em que não são exigidas notificações, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios.
- 13.3. As conseqüências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

### **Cláusula Décima Quarta - Disposições Finais e Transitórias**

- 14.1. O ASSINANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da PRESTADORA, por escrito.
- 14.2. As disposições deste Contrato e de seus Anexos 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.
- 14.3. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a PRESTADORA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.
- 14.4. O não exercício pela PRESTADORA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte da ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.
- 14.5. 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.
- 14.6. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.
- 14.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.
- 14.8. A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo ASSINANTE.
  - 14.8.1. Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, o ASSINANTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na Cláusula Décima Primeira deste contrato.
- 14.9. O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.
- 14.10. O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que

*Geuna Fardim Lomica Lourenc*

couber, a legislação de defesa do consumidor.

### Cláusula Décima Quinta - Do Foro

15.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Itarana/ES, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ITARANA/ES, 28 de abril de 2016.



*Gerusa Fardin Lima Lerbarck*

Gerusa Fardin Lima Lerbarck  
Sócia Administradora  
ITASIS INFORMÁTICA LTDA ME

Reconheço por semelhança a(s) firma(s) de GERUSA FARDIN LIMA LERBARCK, e  
dout fe. Em Teste da verdade.  
Itarana-ES, 29 de abril de 2016, 10:20:38. Cód.: 00027034-09

JACODINETI DE LIMA DE PARTID - Tabela Interina  
Selo: 022780.NCM1501.02367. Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br  
Qtd 1 - Emolumentos: R\$ 4,63 Taxas: R\$ 1,16 Total: R\$ 5,79



REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS de Itarana / ES

Protocolado sob o nº 2555 em 29/04/2016, Registrado sob o nº  
1771 em 02/05/2016 - Livro B.  
Itarana-ES, 02/05/2016 (1) Emols R\$191,22 Taxas R\$58,00 Total R\$249,23

Marly Freitas de Aquino  
Oficial Titular  
1º Ofício

MARLY FREITAS DE AQUINO - OFICIALA  
Selo Digital nº 023275 SYL160100311 - Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br

05.518.269/0001-88  
CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO  
Registro Geral de Imóveis e Anexos  
Rua Jerônimo Monteiro, 100 - Centro  
CEP: 29.620-000 - Itarana - ES