

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

DAS PARTES

De um lado, **Apoiocom Digital Ltda**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º **00.644.890/0001-74**, com sede na Av. **Conceição**, nº **1632**, Bairro **Cidade Nova**, na cidade de **Indaiatuba**, CEP **13.334-345**, 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 CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 – CONSIDERANDO QUE:

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

1.1.2 – *Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo, inclusive o provimento de conexão à internet.

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

1.1.4 – *PLANO DE SERVIÇO*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**, contendo descrições das características dos serviços, o acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação. O *PLANO DE SERVIÇO* aperfeiçoa e integra o presente contrato, sendo parte integrante do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

1.1.5 – *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo e separado, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** pelo período máximo de 12 meses, tendo como contrapartida a concessão em favor do cliente de determinados benefícios na contratação dos serviços.

1.1.6 – *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes), conforme disposto no XIV, do art. 4º, do regulamento anexo à Resolução ANATEL 614/2013..

1.1.7 – A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no regulamento anexo à Resolução ANATEL 614/2013, mais precisamente daquelas previstas nos Artigos 43, 49, 50 e 64 do referido regulamento.

1.1.8 – A CONTRATADA, além de ser uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de outras obrigações previstas no regulamento anexo à Resolução ANATEL 614/2013, conforme Artigo 74 do referido regulamento.

As partes acima qualificadas 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 SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1 - Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, no intuito de viabilizar a conexão do CLIENTE à internet, de acordo com as especificações, características e condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar os serviços de comunicação multimídia, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.011497/2004, Ato Autorizador nº 47.188, de 13 DE OUTUBRO DE 2004 e TERMO PVST/SPV Nº 098/2004 ANATEL.

2.3 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de Novembro de 1998; e do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614, de 31 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

2.4 - A qualificação completa do CLIENTE; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação e/ou locação; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

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

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

2.7 - Quando da assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, e valores referentes aos planos de conexão à internet.

2.8 - Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

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

3.1.1 - Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

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

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

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

3.2 - Com relação 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 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, 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 COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

4.1 - **São Deveres da CONTRATADA**, dentre outros previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

4.1.1 – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação 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;

4.1.2 – Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do CLIENTE;

4.1.3 – Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, 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 seus 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 CONTRATADA; (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.

4.1.4 – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, com discagem direta sem custo, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante período compreendido dentre 08 (oito) às 20 (vinte) horas, apenas em dias úteis.

4.1.5 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; (ii) 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-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela CONTRATADA em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; (iii) cumprir e fazer cumprir o regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013 e as demais normas editadas pela Anatel; (iv) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; (v) 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; (vi) disponibilizar ao CLIENTE, por qualquer meio, a cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; (vii) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede, 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização; (viii) tornar disponíveis ao CLIENTE, 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; (ix) tornar disponíveis ao CLIENTE 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; (x) prestar esclarecimentos ao CLIENTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (xi) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o CLIENTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; (xii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; (xiii) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; e (xiv) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;

4.1.6 – Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados com a maior brevidade possível, bem como fornecer imediato esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE.

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

4.2 – A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE, previamente à contratação, informações relativas a todos os Planos de Serviços, seus preços, condições de fruição, motivos que possam degradar a velocidade contratada, características dos serviços e demais informações relativas à prestação dos serviços de comunicação multimídia dentro de cada plano ofertado.

4.3 – O serviço escolhido pelo CLIENTE será devidamente especificado através de um PLANO DE SERVIÇO que irá compor o TERMO DE CONTRATAÇÃO formalizado entre as partes.

4.4 - A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

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

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

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

4.6 - A CONTRATADA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

4.7 – É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CLIENTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parcerias com outras empresas de telecomunicações. Para cada serviço de telecomunicações contratado pelo CLIENTE será formalizado um instrumento contratual específico, separado, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada.

4.7.1 - Quando houver a contratação conjunta de diferentes serviços de telecomunicações, a fruição dos serviços se dará simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço.

4.8 - Nos termos dos Artigos 52 e 53 do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

4.8.1 - A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do CLIENTE, sobretudo, no que se refere aos registros de conexão

armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do CLIENTE.

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

4.9 – Na prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um endereço IP (*internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

4.9.1 – Independente da forma de disponibilização do IP (*Internet Protocol*) ao CLIENTE, este endereço 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.

4.9.2 – A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP fixo (invariável) cedido ao CLIENTE, independentemente de prévia comunicação.

4.9.3 - O PLANO DE SERVIÇO especificará o tipo de IP (*Internet Protocol*) disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE, se fixo ou dinâmico. Na omissão do PLANO DE SERVIÇO, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

4.9.4. O CLIENTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (*Network Address Translation*).

4.10 - Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados aos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

4.10.1 - Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

4.11 - No desenvolvimento das atividades de telecomunicações, a CONTRATADA observará os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

5.1 - São **Deveres do CLIENTE**, dentre outros previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

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

5.1.2 – Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada,

devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

5.1.3 – Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

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

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

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

5.1.6 - Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos 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 CLIENTE.

5.1.7 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da CONTRATADA e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da CONTRATADA, terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel; (vi) levar ao conhecimento do Poder Público e da CONTRATADA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e (vii) indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

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

5.1.9 – Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independente de qualquer formalização de notificação.

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

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

5.2. Nos termos do Artigo 56 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, **o CLIENTE tem direito**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável: (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 CONTRATADA; (iii) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço; (iv) à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços; (v) à inviolabilidade e ao segredo 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 à Resolução ANATEL de nº 614/2013; (viii) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei n.º 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 CONTRATADA; (xi) à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela CONTRATADA; (xii) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA, 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 CONTRATADA, 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.

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

5.4 – A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CLIENTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.

5.4.1 – O CLIENTE receberá da CONTRATADA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

5.4.2 – O CLIENTE 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. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do CLIENTE e a mesma senha privativa, salvo se o PLANO DE SERVIÇO contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio TERMO DE CONTRATAÇÃO.

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

5.5 – Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE:

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

5.5.2 – 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;

5.5.3 – 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;

5.5.4 – 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.

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

CLÁUSULA SEXTA – DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO

6.1 - No PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CLIENTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes ou bits dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo o CLIENTE ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que também será previsto no PLANO DE SERVIÇO.

6.1.1 - A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da CONTRATADA, começando no dia 1º até o final de cada mês, ou de um período previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.1.2 – Caso ocorra extrapolação da Franquia de Consumo estipulada no PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CLIENTE, a velocidade de conexão contratada pelo CLIENTE será reduzida para a velocidade indicada no PLANO DE SERVIÇO. A redução da velocidade nos casos de extrapolação da Franquia de Consumo apenas perdurará até o final do mês vigente.

6.1.3 – Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, o CLIENTE poderá optar pela permanência e continuidade da sua velocidade inicial, sendo que, assim que ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, a CONTRATADA comunicará imediatamente o CLIENTE para que este exerça ou não a faculdade de manter a sua velocidade inicial.

6.1.3.1 – O CLIENTE deverá comunicar à CONTRATADA, através dos seus canais de atendimento, da sua expressa intenção de manter a velocidade inicial contratada durante o mês vigente, hipótese em que será cobrado do CLIENTE um valor pré-determinado pela Franquia Adicional de Consumo, conforme parâmetros previstos no PLANO DE SERVIÇO.

6.2 – A CONTRATADA disponibilizará, de forma gratuita e em tempo real, em seu endereço eletrônico WWW.apoiocom.com.br, sob a utilização de *login* e senha, o controle de bytes ou bits trafegados pelo CLIENTE, a fim de que o mesmo possa ter controle do uso da sua conexão, bem como possa monitorar a sua franquia de consumo.

6.3 – Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo prevista no PLANO DE SERVIÇO, a continuidade da prestação dos serviços de comunicação multimídia sempre será garantida, seja pela redução da velocidade inicial ou mesmo pela contratação do CLIENTE da Franquia Adicional de Consumo.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PLANO DE SERVIÇO

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

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

7.2.1 – Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CLIENTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

7.2.2 – Em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no *Termo de Concessão Condicional de Benefícios* e neste instrumento, proporcionalmente à redução verificada.

7.3 – O Plano de Serviço disponibilizado ao CLIENTE, nos termos do Artigo 63 do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do CLIENTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii) valor da mensalidade, (iii) critérios de cobrança; e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável;

7.3.1 – Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o PLANO DE SERVIÇO também disporá sobre: (i) a disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou variável; (ii) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações; (iii) valor da franquia adicional de consumo, quando aplicável; (iv) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo CLIENTE;

7.4 – O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

7.4.1 – Os Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA ao CLIENTE estarão disponíveis no seu endereço eletrônico:

CLÁUSULA OITAVA – DO TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS

8.1 – A CONTRATADA, a seu exclusivo critério, poderá ofertar ao CLIENTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços de comunicação multimídia, tendo como contrapartida do CLIENTE a fidelidade contratual de acordo com prazo previsto no *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*.

8.2. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

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

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

8.4 – O *Termo de Concessão Condicional de Benefícios* explicitará os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, mês a mês, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo CLIENTE.

8.5. Em caso de renovação do presente instrumento, e optando as partes pela manutenção dos benefícios antes concedidos ao CLIENTE, fica automaticamente renovado os efeitos do *Termo de Concessão Condicional de Benefícios* e, por conseguinte, fica automaticamente renovada a fidelidade contratual do CLIENTE, conforme prazo estipulado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

CLÁUSULA NONA – DO SISTEMA DE ATENDIMENTO PARA AS SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES FEITAS PELO CLIENTE

9.1 – Nos termos do parágrafo único, do Artigo 43, do Regulamento anexo à Resolução ANATEL de nº 614/2013, a CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo, no mínimo no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados ou solicitações a serem feitas pelo CLIENTE.

9.1.1 – Centro de Atendimento Telefônico sem custo poderá ser acessado através dos números: **019-3016-0124 – 019-2107.7444 - 08008881808**

9.2 – O CLIENTE poderá obter no site **WWW.apoiocom.com.br** todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de funcionamento, e ainda os mecanismos de suporte. E mais, diante do referido site o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços disponibilizados.

9.3 – As reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação feitos pelo CLIENTE perante a CONTRATADA serão recebidos pela Central de Atendimento Telefônico, e serão cadastradas sob um número de protocolo fornecido ao CLIENTE.

9.4 – Para qualquer registro de reclamação, solicitação ou informação feita pelo CLIENTE será gerado o número sequencial de protocolo, com data e hora.

9.4.1 – Os atendimentos pela CONTRATADA referentes às solicitações de reparo apresentadas pelo CLIENTE serão providenciados no prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas, a contar do registro do contato efetuado pelo CLIENTE.

9.4.2 – O pedido de desativação do serviço de comunicação multimídia será concluído pela CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação do CLIENTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido.

9.4.3 – O pedido de suspensão e restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia será concluído pela CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação do CLIENTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido. Para o pedido de suspensão ou restabelecimento dos serviços, o CLIENTE deverá estar em dias com suas obrigações contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO CLIENTE OU EM DECORRÊNCIA DA INADIMPLÊNCIA DO CLIENTE

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

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

10.1.2 – O prazo de suspensão dos serviços de comunicação multimídia não utilizado pelo CLIENTE não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CLIENTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias.

10.1.3 – Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA, sendo também reativadas as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

10.2 – Não será efetuada qualquer cobrança pela CONTRATADA para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços de comunicação multimídia. Assim como não será efetuada qualquer emissão de cobrança em relação aos serviços de comunicação multimídia durante o período de suspensão solicitado pelo CLIENTE. E, quando do restabelecimento dos serviços suspensos, também não será feita qualquer cobrança em face do CLIENTE.

10.2.1 – Quando ocorrer o pedido de restabelecimento dos serviços suspensos, e houver interesse do CLIENTE em alterar o endereço de instalação dos serviços de comunicação multimídia, a alteração fica condicionada à disponibilidade técnica para a reativação dos serviços perante o novo local indicado.

10.2.2 - Havendo viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 15.5 deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

10.2.3 – Inexistindo viabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.

10.3 – O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Não será feita qualquer cobrança pela CONTRATADA quando o CLIENTE requerer o restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia em prazo inferior ao previsto inicialmente.

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

10.4 – Caso seja verificado qualquer outro descumprimento contratual cometido pelo CLIENTE, a exemplo do atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou no PLANO DE SERVIÇO, em período superior a 10 (dez) dias, esta inadimplência poderá implicar, a critério da CONTRATADA, independente de prévia comunicação, na suspensão automática dos serviços de comunicação multimídia contratados pelo CLIENTE.

10.4.1 – Somente após regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços de comunicação multimídia serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da comprovação efetiva do pagamento realizado pelo CLIENTE.

10.4.2. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual, ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação ao CLIENTE, que continua obrigado ao cumprimento dos termos contratuais, inclusive dos pagamentos avençados.

10.5. – Prolongada a inadimplência do CLIENTE em período superior a 30 (trinta) dias, independentemente da suspensão ou não dos serviços, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, hipótese em que o CLIENTE fica sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos, independentemente de prévia comunicação, visando receber aquilo que lhe é de direito.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

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

11.2 – O CLIENTE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de vencimento do documento de cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento contratual.

11.2.1 – A partir da ciência do pedido de contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

11.2.2 - Enquanto a contestação do débito estiver sendo analisada pela CONTRATADA, será realizada a suspensão da exigibilidade do débito contestado pelo CLIENTE. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada apela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa.

11.2.3 – A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPARO

12.1 - A instalação do serviço de comunicação multimídia será efetuada pela CONTRATADA de acordo com o prazo definido no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.1.1 - O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE 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) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

12.1.2 – A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada a utilização desta rede para disponibilizar os serviços objeto deste contrato para terceiros, sob pena de sujeição do CLIENTE ao disposto na Cláusula 5.4.3 deste Contrato, dentre outras penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

12.2 – A CONTRATADA poderá realizar interrupções ou degradações programadas nos serviços de comunicação multimídia para atividades de manutenção, ampliação da rede ou similares, devendo comunicá-las ao CLIENTE com antecedência mínima de 01 (uma) semana, por e-mail e/ou através de disponibilização de anúncio em seu endereço na internet:

www.apoiocom.com.br

12.3 - Em virtude da interrupção ou degradação programada, o CLIENTE terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

12.4 – Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço que ocasione reparo não programado, a CONTRATADA deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos.

12.5 - O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação programada ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente.

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

12.7 - A CONTRATADA atenderá às solicitações do CLIENTE para reparos nos serviços no prazo de até 72 (setenta e duas) horas da comunicação efetuada pelo CLIENTE.

12.8 – A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia 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, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

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

12.10 – Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade, nos termos das cláusulas 12.3 e 12.4, ambas deste instrumento.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ANATEL

13.1 - Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

13.1.1 - 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

13.1.2 - 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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS A TÍTULO DE LOCAÇÃO OU COMODATO

14.1 - A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

14.1.1 – O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

14.1.2 - O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

14.2 - Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

14.2.1 - Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou 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 da multa penal prevista na Cláusula 18.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

14.2.2 - Em qualquer das hipóteses previstas nos Itens 14.1.1, 14.2 e 14.2.1, 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 vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, independentemente de prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

14.3. 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 nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

15.1 – Pelos serviços de comunicação multimídia, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

15.1.1 - No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago pelo CLIENTE em virtude da locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as partes convencionaram a disponibilização dos equipamentos mediante comodato.

15.1.2 – O PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CLIENTE constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, logo, todas as tratativas comerciais e as condições de prestação dos serviços de comunicação multimídia propostos no PLANO DE SERVIÇO também estarão descritas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

15.2 - Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

15.3 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: (i) **multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;** (ii) **correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva 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.**

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

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

15.5.1 - Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

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

15.5.3 – Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços de comunicação multimídia, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros;

15.5.4 - Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

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

15.7 - O não recebimento da 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 boleto bancário.

15.8 - Os serviços serão prestados pela CONTRATADA, em regra, na modalidade “pós pago”, ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação mensal. Entretanto, verificando a CONTRATADA qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do CLIENTE, esta poderá alterar, de imediato, a exclusivo critério da mesma, a modalidade de cobrança para pré-pago, em que o pagamento do CLIENTE deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

15.9 - 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.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

16.1 - O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento, 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 até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

16.2 - Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, independentemente de prévia notificação, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

16.2.1 - Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

16.2.2 - Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta) dias;

16.2.3 - 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 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;

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

16.3.1 – Em caso de notificação expressa do CLIENTE à CONTRATADA, a qualquer momento e sem qualquer ônus, salvo se o CLIENTE estiver sujeito à fidelidade contratual, devido a assinatura do *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*, hipótese em que a rescisão contratual antecipada sujeitará o CLIENTE às penalidades previstas no referido *Termo de Concessão Condicional de Benefícios*.

16.3.2 - Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

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

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

16.3.5 - 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.

16.3.6 - Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

16.4 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

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

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

16.4.3 - A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

17.2 - Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA 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.

17.3 - Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

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

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

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

17.6.1 - A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE 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.

17.6.2 – A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes.

17.7 - 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.

17.8 - O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação. É vedado inclusive o repasse para pessoas jurídicas dos serviços de comunicação multimídia contratos em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas.

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

17.10 – A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE é uma obrigação imposta à CONTRATADA pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos dos Artigos 52 e 53 do Regulamento anexo à Resolução ANATEL de nº 614/2013, logo, em hipótese alguma, a CONTRATADA poderá ser responsabilizada pela manutenção destes registros.

17.10.1 – Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e Registros de Conexão do CLIENTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, pela autoridade policial, pela ANATEL, ou por outra autoridade legalmente investida desses poderes, esta disponibilização não será considerada quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

17.11 – 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.

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

17.13 – 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.

17.14 – A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços de comunicação multimídia contratos serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

17.15 - Cabe única e exclusivamente à CONTRATADA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços de comunicação multimídia, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do SERVIÇO, ora contratado.

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

17.17. 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 computador do próprio CLIENTE, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, a CONTRATADA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.18 – A responsabilidade 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 de cada uma das partes está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO, Plano de Serviço, Termo de Benefícios e eventuais ANEXOS.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS PENALIDADES

18.1 - 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 penal compensatória no importe equivalente a **40% (quarenta por cento)** da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e no PLANO DE SERVIÇO.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CONFIDENCIALIDADE

19.1 - 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.

19.2 - A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

20.1 - As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

20.2 - 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 exaradas pela ANATEL.

20.3 - 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 para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

20.4 - 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.

20.5 - 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.

20.6 - As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

20.7 - A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na 18.1 deste contrato.

20.8 – O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.

20.9 – A CONTRATADA poderá exigir do CLIENTE a apresentação de documento válido para comprovar que o CLIENTE é efetivamente quem diz ser.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO

21.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de **Indaiatuba/SP**, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

<INDAIATUBA/SP>, _____, _____ de _____.

Apoiocom Digital Ltda
00.644.890/0001-74