

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E DE VALOR ADICIONADO E OUTRAS AVENÇAS**

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada PRESTADORA, conforme identificada a seguir:

**DADOS DA PRESTADORA: SI TELECOMUNICAÇÕES SERVICOS DE TELEFONIA LTDA**, CNPJ 08.820.024/0001-07, IE 748.134.731.115, Endereço: Avenida Olívio Franceschini, 1946, Sala 206, Remanso Campineiro, Hortolândia/SP, CEP 13186-597, neste ato representada, em conformidade com seus atos constitutivos, por seu **Sócio Administrador, Sr. Fernando Siqueira Irmão**, brasileiro, divorciado, técnico em eletrônica, portador da Cédula de Identidade RG nº 30.703.948-1 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 284.148.738-55, residente em Hortolândia/SP.

CLIENTE: Conforme qualificação completa lançada no TERMO DE ADESÃO ou Ordem de serviço ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, à este vinculado, doravante denominado CLIENTE.

As "Partes" CLIENTES, assim entendidas quando referidas em conjunto, ou "Parte", SITEL ou CLIENTE, quando individualmente consideradas, têm entre si, justo e acordado, o presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia e Telefonia e Outras Avenças ("Contrato"), que será regido pelas seguintes cláusulas.

O CLIENTE declara, por meio da assinatura do termo de adesão de serviço de SCM, Telefonia e Outras Avenças, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS**

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço pela PRESTADORA ao CLIENTE, no endereço indicado pelo CLIENTE, conforme qualificação completa lançada no TERMO DE ADESÃO ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, TELECOMUNICAÇÃO e OUTRAS AVENÇAS, à este vinculado, doravante denominado CLIENTE, conforme AUTORIZAÇÃO concedida pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.

1.1.2 Por meio da ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO deste instrumento, que o vincula ao TERMO DE ADESÃO ou Ordem de serviço, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

1.2 Aplicam-se ao presente CONTRATO as seguintes definições:

1.2.1. ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

1.2.2. ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

1.2.3. CLIENTE: jurídica que possui vínculo contratual com a Sitel para fruição do SCM, Telefonia e outras avencas.

1.2.4. CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da SITEL de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de

informações e de serviços ou de atendimento ao **CLIENTE**;

1.2.5. **TERMO DE ADESÃO** ou Ordem de serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

1.2.6. **SITEL**: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

1.2.7. **SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA)**: Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a **CLIENTES** dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

1.3 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até 10 (Dez) dias úteis, contados da data da assinatura deste documento. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais e será feito prévio estudo de viabilidade técnica. Devendo ainda o **CLIENTE** disponibilizar as condições físicas do local onde será instalado o serviço, assim como providenciar, se necessária, autorização para prestação dos serviços.

1.4 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

I) LGT – Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472/1997;

II) Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM – Resolução nº 614/2013.

III) Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.



## CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA PRESTADORA

2.1. Constituem **DIREITOS** da **PRESTADORA** além dos previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

2.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

2.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A **PRESTADORA** em qualquer caso, continuará responsável perante a **ANATEL** e os **CLIENTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º As relações entre a **PRESTADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a **ANATEL**.

2.2. Fica autorizado à **PRESTADORA** condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **CLIENTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros;

**Parágrafo único:** A **PRESTADORA** 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.

2.3. O número mantido pela **PRESTADORA** do S.A.C. é 0800 800 2225 / (19) 2042-2088 e ainda dispõe o endereço virtual eletrônico <http://www.sitel.com.br>., além dos e-mails: [relacionamento@sitel.com.br](mailto:relacionamento@sitel.com.br) e [cobranca@sitel.com.br](mailto:cobranca@sitel.com.br).

2.4. A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **CLIENTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive letter 'S' or similar shape.

- 2.5.** Entregar o Documento de Cobrança por meio de correspondência, correio eletrônico ou qualquer outro meio acordado entre as partes, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do vencimento.
- 2.6.** Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao Serviço, conforme regulamentação;
- 2.7.** Cumprir com os parâmetros de qualidade do Serviço, conforme regulamentação;
- 2.8.** Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.
- 2.9.** Cobrar ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao **CLIENTE**, quando cabíveis.
- 2.10.** Modificar, sem ônus, os meios de transmissão e nos equipamentos de sua propriedade, por motivos de ordem técnica ou de interesse público, desde que haja comunicação prévia ao **CLIENTE**, com antecedência de 30 (trinta) dias corridos.
- 2.11.** A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CLIENTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.



### CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 3.1.** Constituem obrigações do **CLIENTE**:
- 3.1.1** Efetuar pontualmente, o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da **PRESTADORA** quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo **CLIENTE**, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo **CLIENTE** à **PRESTADORA** com no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência;
- 3.1.2.** Concluir as obras e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do Serviço, a fim de possibilitar a sua ativação.
- 3.1.3.** Comunicar a **PRESTADORA** através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **PRESTADORA**
- 3.1.4.** Somente conectar à rede da **PRESTADORA** equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela **ANATEL**;
- 3.1.5.** Arcar com os custos de reparo, manutenção causada por desconfiguração ou mau uso provocados pelo **CLIENTE**.
- 3.1.6.** Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **PRESTADORA** informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;
- 3.1.7.** Utilizar adequadamente o Serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, **ANATEL**, etc.);
- 3.1.8.** Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;
- 3.1.9.** Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do Serviço pela **PRESTADORA**.
- 3.1.10.** Permitir a visita dos técnicos da **PRESTADORA** ou por ela indicados para a instalação e ativação do Serviço;
- 3.1.11.** Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada à **PRESTADORA**.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'a' or similar character.



#### CLÁUSULA QUARTA – DIREITOS DO CLIENTE

##### 4.1. Constituem direitos do **CLIENTE**:

4.1.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço;

4.1.2. Informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços;

4.1.3. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.1.4. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta e indiretamente;

4.1.5. A 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 9.472/97:

§1º Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

§2º Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

§3º Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações.

4.1.6. Prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;

4.1.7. Procurar qualquer empresa/técnico para efetuar reparos em seus equipamentos;

4.1.8. A resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela **PRESTADORA**;

4.1.9. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.1.10. A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;

4.1.11. A substituição do seu código de acesso (nome de usuário) se for o caso, nos termos da regulamentação;

4.1.12. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

4.1.13. O bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento.

4.1.14. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

4.1.15. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

4.1.16. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **PRESTADORA** ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as Partes deverão negociar de boa-fé este contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

#### CLÁUSULA QUINTA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

5.1. Para ativação dos serviços, o **CLIENTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, conforme Termo de adesão ou Ordem de serviço.

- 5.2.** A taxa de instalação poderá ser isenta mediante concessão de benefício, conforme resolução 632/2014 da **ANATEL**.
- 5.3.** O benefício concedido pela **PRESTADORA** ao **CLIENTE** será acrescido ao valor final do contrato para que seja incluído a cláusula 9.2 em caso de cancelamento do serviço.
- 5.4.** O documento de cobrança discriminará o Serviço solicitado pelo **CLIENTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.
- 5.5.** Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CLIENTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todos os documentos encaminhados ao endereço solicitado previamente pelo **CLIENTE** durante o processo de cadastramento.
- 5.6.** O **CLIENTE** poderá optar por uma dentre as datas de vencimento a serem indicadas pela **PRESTADORA**.
- 5.7.** Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM-FGV ou outro de mesma natureza. Sendo que, caso vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.
- 5.8.** No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e ao Termo de Alterações do Serviço as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.



#### **CLÁUSULA SEXTA – INADIMPLEMENTO**

- 6.1.** O não pagamento da mensalidade até a data de vencimento acarretará:
- 6.1.1.** A Aplicação de, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da mensalidade, de:
- I) multa moratória de 2% (dois por cento);
  - II) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*;
  - III) atualização do débito pelo IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo;
- 6.1.2.** A **SUSPENSÃO** do fornecimento do serviço, após transcorrido um período superior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento.
- 6.1.3.** O **CANCELAMENTO** do Serviço e a consequente **RESCISÃO CONTRATUAL** depois de transcorrido período de 30 (trinta) dias de atraso no pagamento, sendo facultada à **PRESTADORA** a inclusão dos dados do **CLIENTE** nos sistemas de proteção ao crédito.
- 6.1.4.** Na hipótese de rescisão do Contrato por **INADIMPLEMENTO**, a prestação do Serviço pela **PRESTADORA** somente será restabelecida mediante:
- I) a quitação dos débitos pendentes;
  - II) a assinatura de **NOVO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** com a **PRESTADORA**.
- 6.1.5.** O não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento **NÃO ISENTARÁ** o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento previamente a data de vencimento.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS**

- 7.1.** A **PRESTADORA** poderá suspender o Serviço nos casos de:
- I) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **CLIENTE**;

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive letter 'S'.

II) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**;

III) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.

**7.2.** Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **PRESTADORA** poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **PRESTADORA** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CLIENTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra **PRESTADORA** assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE** em caso de cancelamento pela **PRESTADORA** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DESCONTOS COMPULSÓRIOS**

**8.1.** A **PRESTADORA** concederá créditos sobre os valores mensais nas seguintes hipóteses:

I) nas interrupções cujas causas não sejam originadas pelo **CLIENTE**;

II) quando o nível de qualidade não atingir as especificações neste documento e nos regulamentos, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pelo **CLIENTE**.

III) quando não for cumprido o prazo previsto na Cláusula 2.10.

**8.2.** Para efeito de concessão de crédito, o período inicial a ser considerado é de trinta minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que é proporcional ao **CLIENTE**, o direito de receber o crédito.

**8.3.** O valor do crédito a ser concedido ao **CLIENTE** é obtido da seguinte forma:

Sendo:

SLAO = SLA Ofertada

SLAM = SLA Mínima

SLAI = SLA Indenizatória

VC = Valor do Crédito;

VM = Valor mensal da Linha Dedicada, conforme praticado pela Entidade Fornecedora;

n = quantidade de intervalos de trinta minutos de interrupções ou de períodos em que o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, ocorridos no mês.

$$SLAI = SLAO - SLAM = 150 \text{ Min}$$

$$VC = \frac{VM}{43.200 \text{ Min/mês}} \times (n - 150 \text{ Min})$$



**8.4.** O valor do desconto em razão do previsto no inciso III da cláusula 8.1 será igual a um terço do valor mensal da Linha Dedicada.

$$VC = \frac{VM}{3}$$

**8.5.** O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência, respeitado o limite máximo de sessenta dias corridos contados do término do mês da ocorrência.

**8.6. NÃO SERÃO CONCEDIDOS** descontos nos seguintes casos:

I) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **CLIENTE**;

pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **CLIENTE** impedir o acesso do pessoal técnico

II) da **PRESTADORA** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **PRESTADORA** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;

III) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.



## CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E MULTA

9.1. Este contrato entra em vigor na data da assinatura do termo de adesão e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s).

9.1.1 O prazo de prestação do (s) serviço (s) é determinado e previamente acordado entre as partes no TERMO de adesão.

9.1.2 Após este período prorroga-se automaticamente por iguais ao períodos, salvo se houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das partes respeitando o prazo mínimo de manifestação conforme Termo de adesão, a manifestação deverá ser efetuada exclusivamente no e-mail corporativo posvenda@sitel.com.br, sendo o remetente um responsável pela gestão do contrato.

9.2. Caso haja solicitação de **DESATIVAÇÃO/CANCELAMENTO** antes do cumprimento do prazo estabelecido de vigência contratual, a **PARTE SOLICITANTE** deverá efetuar o pagamento de valor de **MULTA** correspondente a 30% (trinta por cento) das parcelas vincendas do contrato.

9.3. Caso haja solicitação de **DOWNGRADE**, ou seja, solicitação de diminuição da velocidade contratada, antes do cumprimento do prazo de vigência contratual, a **PARTE SOLICITANTE** deverá efetuar o pagamento de valor de **MULTA** correspondente a 30% (trinta por cento) da diferença entre a mensalidade anterior e a atual, multiplicado pelo número de parcelas vincendas do contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA - EXTINÇÃO

10.1. O presente Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- I) Extinção das autorizações da **PRESTADORA** para a prestação do Serviço contratado;
- II) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- III) Decurso do prazo contratual previsto no Contrato ou no Termo de Alteração do Serviço;
- IV) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
- V) Pela **PRESTADORA**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **PRESTADORA**.
- VI) Pela **PRESTADORA**, decorrido o prazo de 30 (trinta) dias de inadimplemento dos pagamentos pelo **CLIENTE** do Serviço, na forma da Cláusula Sexta acima.
- VII) Pela **PRESTADORA**, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CLIENTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.

10.2. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias

pendentes ressalvadas o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESPONSABILIDADE

**11.1.** Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula Oitava acima, a **PRESTADORA** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela **PRESTADORA** excederá o valor total pago pelo Serviço num período de 24 (vinte e quatro) meses.

**11.2.** A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

**11.3.** A **PRESTADORA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

**11.4.** Caso o **CLIENTE** ou a **PRESTADORA** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

**11.5.** As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.



#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONFIDENCIALIDADE

**12.1.** Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo **CONFIDENCIAL**.

**12.2.** Pelo prazo de 5 (cinco) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

**12.3.** Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

- I) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;
- II) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;
- III) estiver publicamente disponível;
- IV) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou
- V) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

**12.4.** Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresse consentimento escrito

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'e' or similar character enclosed in a circular flourish.

da Reveladora.

**12.5.** O **CLIENTE** desde já autoriza a **PRESTADORA** a divulgar o seu nome como parte da relação de **CLIENTES** da **PRESTADORA** no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **PRESTADORA**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - SERVIÇOS DE INTERNET**

**13.1.** Na contratação de Serviço de internet, o **CLIENTE** se compromete a:

- I) observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;
- II) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;
- III) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço;
- IV) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus;
- V) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da **PRESTADORA** ou de qualquer outra entidade ou organização;
- VI) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- VII) 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;
- VIII) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam);
- IX) não hospedar *spammers*.

**13.2.** Em caso de reclamações recebidas de **CLIENTES**, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao **CLIENTE**, será facultado à **PRESTADORA** o direito de rescindir o presente Contrato.



#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - PARÂMETROS DE QUALIDADE**

**14.1.** São parâmetros de qualidade do Serviço SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:

- 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 na Regulamentação da **ANATEL**;
- IV) divulgação de informações aos **CLIENTES** 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 **CLIENTES**;
- VI) número de reclamações dos Serviços contratados;
- VII) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do Serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de Serviço pelo órgão regulador.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

**15.1.** Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **PRESTADORA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **PRESTADORA**, mas sim indicador de excelência técnica.

**15.2.** A **PRESTADORA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (*Service Level Agreement* – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção do link em funcionamento pela porcentagem de 99,5% (noventa e nove e meio por cento), em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

**15.2.1.** Falha na conexão (“LINK”) ocasionada por caso fortuito, força maior, ou ainda culpa exclusiva de terceiros, sem culpa da **PRESTADORA**;

**15.2.2.** As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.

**15.2.3.** As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (*patches*).

**15.2.4.** Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

**Parágrafo único:** Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas 15.2.1. a 15.2.4. supra, o prazo em que durar esta suspensão **NÃO SERÁ COMPUTADO** para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela **PRESTADORA**.

**15.3.** O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **PRESTADORA** em cada mês, gerará para o **CLIENTE** o direito de receber um desconto proporcional de acordo com a cláusula que trata dos **DESCONTOS COMPULSÓRIOS**.

**15.3.1.** A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CLIENTE** junto à **PRESTADORA** no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento.

**15.3.2.** Se o SLA for descumprido abaixo de 89,9% em mais de 3 (três) meses consecutivos, fica facultado ao **CLIENTE** pleitear a rescisão do presente, mediante aviso prévio e análise dos requisitos por parte da **PRESTADORA**, sob pena de pagamento de multa devida por rescisão antecipada.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA CONTESTAÇÃO**

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

**16.2.** O **CLIENTE** terá o prazo máximo de 1 ano da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

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

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

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

**16.6.** A **PRESTADORA** cientificará o **CLIENTE** do resultado da contestação do débito.

**16.7.** 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.

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

**16.9.** 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 SÉTIMA – DA ANTICORRUPÇÃO**

**17.1** Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. *Foreign Corrupt Practices Act* de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

**18.1.** O **CLIENTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis à execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

**18.1.1.** Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

**18.1.2.** Dados relacionados ao endereço do **CLIENTE** tendo em vista a necessidade da **PRESTADORA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

**18.1.3.** Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **CLIENTE** perante esta **PRESTADORA**.

**18.2.** Os dados coletados com base no legítimo interesse do **CLIENTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized cursive letter 'e' followed by a long horizontal stroke.

parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na cláusula 18.1 não são exaustivas.

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

**18.2.2.** O **CLIENTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **CLIENTE**.

**18.3.** O **CLIENTE** possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

**18.3.1.** A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o **CLIENTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

**18.3.2.** O **CLIENTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/ documentos fiscais/ notificações/ protocolos/ ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **PRESTADORA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

**18.4.** Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus **CLIENTES** sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

**18.5.** A **PRESTADORA** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

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

**18.6.** Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 18.3. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DISPOSIÇÕES GERAIS



**19.1.** O **CLIENTE** poderá encontrar informações sobre o Serviço no portal eletrônico da **PRESTADORA**: <http://www.sitel.com.br> e na Central de Atendimento: 0800 591 3151.

**19.2.** O **CLIENTE** poderá entrar em contato com a **ANATEL**, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 1331 ou pelo endereço SAUS - Quadra 6 - Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF.

**19.3.** Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da **PRESTADORA**, por escrito.

**19.4.** Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, sendo as Partes responsáveis tão-somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

**19.5.** Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu

exclusivo critério, nem altera as condições estipuladas neste Contrato.

**19.6.** O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

**19.7** Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciam na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecuível o objeto contratado para uma das partes.

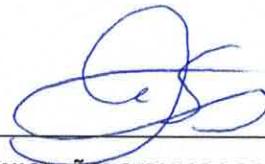
#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO**

**20.1.** As Partes elegem o foro da comarca da cidade de Hortolândia, Estado de São Paulo, como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

O CLIENTE irá aderir ao presente documento assinando o TERMO DE ADESÃO ou Ordem de serviço e demais anexos, se o caso, nas modalidades previstas neste instrumento.

Hortolândia/SP, XX de XXXXXXX de XXXX.



Contratada: SI TELECOMUNICAÇÕES SERVICOS DE TELEFONIA LTDA.

Sócio Administrador: Fernando Siqueira Irmão.

Testemunhas:



OFICIAL DE REGISTRO TITULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURIDICA

COMARCA DE SUMARÉ - ESTADO DE SÃO PAULO

Avenida Luiz Frutuoso, nº508 - Vila Santana- Sumaré SP- CEP: 13.170-260

E-mail :rtdpj@registrosumare.com.br

Rodrigo Farias Borges  
Oficial Delegado

  
Registro de Imóveis  
de Sumaré - SP

  
Registro de Imóveis  
de Sumaré - SP

**PRENOTADO SOB Nº 00079405 EM 30/12/2024**

Certifico e dou fé que o presente título foi prenotado sob nº 00079405 em 30/12/2024 e Registrado em Microfilme sob nº 00077650 nesta data, 3 de janeiro de 2025 contendo 13 folhas.

Natureza: CONTRATO PADRAO

Apresentante: LARISSA RAIMUNDO

Interessado: SI TELECOMUNICAÇÕES SERVIÇOS DE TELEFONIA LTDA

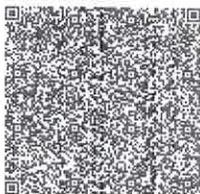
Sumare-SP 3 de janeiro de 2025

  
Aline Puche Capeletto Silva  
Escrevente

Aline Puche Capeletto Silva  
ESCREVENTE

Este certificado é parte integrante e inseparável do registro do documento acima descrito.

| Emolumentos | Estado     | Sefaz     | Registro Civil | Tribunal da Justiça | Total:     |
|-------------|------------|-----------|----------------|---------------------|------------|
| R\$ 145,14  | R\$ 41,22  | R\$ 28,25 | R\$ 7,64       | R\$ 9,96            | R\$ 246,85 |
|             | Diligência | Correios  | ISS            | M.P                 |            |
|             | R\$ 0,00   | R\$0,00   | R\$ 7,64       | R\$ 7,00            |            |



Para conferir a procedência deste documento, efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico :

<https://selodigital.tjsp.jus.br>

Selo Digital : 1211034TIAA00079405AAA25V