

## CONTRATO DE VENDA DE LINK DEDICADO

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

### DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial:

ORBIX TELECOM LTDA

CNPJ.

12.627.701/0001-34

Inscrição Estadual:

0418378-94

Ato de Autorização – Anatel

Endereço:

PRAÇA ABELARDO SENA, 205B, ANDAR 1 SALA 03

Bairro:

CENTRO

Cidade:

RIBEIRÃO

Estado:

PERNAMBUCO

CEP:

55.520-000

Telefone:

(81) 3145-9200

S.A.C:

0800-001-2008

Site:

<http://www.orbixtelecom.com.br>

E de outro lado, a Pessoa Jurídica, doravante denominado(a) **ASSINANTE** conforme identificado(a) no **TERMO DE ADESÃO**.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS

**1.1** O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **PRESTADORA** por meio de LINK DEDICADO (LINHA DEDICADA) ao **CLIENTE**, no endereço indicado pelo **CLIENTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, conforme **AUTORIZAÇÃO** concedida pela ANATEL — Agência Nacional de Telecomunicações.

**1.2** O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de 02 a 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for firmado o **TERMO DE ADESÃO**. 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.

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

**1.3.1** LGT — Lei Geral de Telecomunicações — Lei nº 9.472/1997;

**1.3.2** Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada — EILD - Resolução nº 590/2012;

**1.3.3** Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM — Resolução nº 614/2013;

**1.3.4** Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078/1990;

**1.3.5** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632/2014;

**1.3.6** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

**Parágrafo único.** A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **PRESTADORES DE PEQUENO PORTE**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014 e nº 574/2011.

## 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 **ASSINANTES** 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.** É vedado à **PRESTADORA** condicionar oferta ao **SCM** a aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços, 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 seguindo critérios objetivos.

**2.3.** O número mantido pela **PRESTADORA** do S.A.C. é 0800-001-2008 e ainda dispõe o endereço virtual eletrônico <http://www.dtel.com.br>;

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

**2.5.** A **PRESTADORA** deve manter um **CENTRO DE ATENDIMENTO** para seus **ASSINANTES**, com discagem direta e gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

**2.6.** Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível;

**2.7.** Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos;

§1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos **ASSINANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de **1/30 (um trinta avos)** por dia ou fração superior a quatro horas.

§2º O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**.

§3º A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

**2.8.** Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS de SCM** têm a obrigação de:

**2.8.1.** Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação de 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;

**2.8.2.** Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecendência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

**2.8.3.** De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multímídia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a **PRESTADORA** deverá manter os dados cadastrais e os registros de conexão dos **ASSINANTES** pelo prazo mínimo de **01 (um) ano**;

**2.8.4.** Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

**2.8.5.** Tornar disponível ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

**2.8.6.** Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

**2.8.7.** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula segunda e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

**2.8.8.** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

**2.8.9.** Prestar à **ANATEL**, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da **ANATEL** o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

**2.8.10.** Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

**2.8.11.** Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

**2.9.** A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

**2.9.1.** A **PRESTADORA** se compromete a não:

- a) Alterar os dados do **ASSINANTE**;
- b) Divulgar os dados do **ASSINANTE**, exceto se exigido pela Lei, ou se o **ASSINANTE** permitir expressamente por escrito;
- c) Acessar os dados do **ASSINANTE** exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos ou a pedido do **ASSINANTE** em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

**2.9.2.** Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

- a) Exigência legal aplicável;
- b) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;
- c) Solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a

**PRESTADORA** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-os a tomar a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

**2.9.3.** A **PRESTADORA** não será responsável por violações dos dados e informações acima aferidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **ASSINANTE** e nem daquelas resultantes de ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

**2.10.** Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

**3.1.** Constituem DIREITOS do **ASSINANTE**:

**3.1.1.** Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

**3.1.2.** A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

**3.1.3.** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

**3.1.4.** Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e índice aplicável, em caso de reajuste;

**3.1.5.** A inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação.

**3.1.6.** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na CLÁUSULA SEXTA do presente contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art.4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

**3.1.7.** A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

**3.1.8.** A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de **5 dias úteis**;

**3.1.9.** A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedido de

informação;

**3.1.10.** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

**3.1.11.** A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

**3.1.12.** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA;

**3.1.13.** A não ser cobrado ou induzido a adquirir serviços, 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;

**3.1.14.** A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

**3.1.15.** A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

**3.1.16.** De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

**3.1.17.** A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

**3.1.18.** Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

**3.1.19.** A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

**3.1.20.** A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

### **3.2. Constituem DEVERES dos ASSINANTES:**

**3.2.1.** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

**3.2.2.** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

**3.2.3.** Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por PRESTADORA de serviço de telecomunicações;

**3.2.4.** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

**3.2.5.** Somente conectar à rede da PRESTADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

- 3.2.6.** Indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,
- 3.2.7.** Permitir acesso da PRESTADORA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.  
Parágrafo único: Constatando a ausência do ASSINANTE, este desde já autoriza os funcionários da PRESTADORA que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.
- 3.2.8.** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso.
- 3.2.9.** Comunicar à PRESTADORA sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço, momento em que iniciará a contagem do prazo para suporte técnico;
- 3.2.10.** Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, isentando a PRESTADORA por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos na falta do referido documento. Caso não entregue o documento, o ASSINANTE se comprometerá em informar local adequado para perfuração e instalação dos equipamentos, se responsabilizando integralmente pela informação fornecida.
- 3.2.11.** O ASSINANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a PRESTADORA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;
- 3.2.12.** É VEDADO ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;
- 3.2.13.** O ASSINANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da PRESTADORA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.
- 3.2.14.** A PRESTADORA, quando tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o ASSINANTE, a qual exigirá a retratação do ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 48h (quarenta e oito horas) a contar do recebimento da Carta de Notificação.
- 3.2.15.** O ASSINANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.
- 3.2.16.** Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.

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

- 4.1** Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, valor da **TAXA DE REATIVAÇÃO/ADESÃO**, nas condições descritas no **TERMO DE ADESÃO**;
- 4.2** Estarão expressos no **TERMO DE ADESÃO** também os valores de mensalidade que deverão ser pontualmente pagos conforme data de vencimento expresso no **TERMO DE ADESÃO**, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente e, deverá pagá-la, conforme o meio de pagamento acordado.
- 4.3** O documento de cobrança discriminada o Serviço solicitado pelo **ASSINANTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.
- 4.4** Esses valores, cobrados mensalmente por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** presencialmente, por meio do serviço postal (correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.
- 4.5** Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas ao endereço mencionado pelo **ASSINANTE** durante o processo de cadastramento.
- 4.6** O **ASSINANTE** poderá optar por uma dentre as datas de vencimento a serem indicadas pela **PRESTADORA**;
- 4.7** 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 à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo;
- 4.8** O **ASSINANTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores praticados pela **PRESTADORA** no ato, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor vigente à época, correspondentes aos seguintes serviços:
- 4.8.1 A mudança de endereço, ficando condicionada à análise de viabilidade técnica;
  - 4.8.2 Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenham sido causados por ação ou omissão do **ASSINANTE**;
  - 4.8.3 Visita técnica em que ficou constatado erros de operação do **ASSINANTE**, ou problemas de infraestrutura e equipamentos do **ASSINANTE** ou de terceiros;

CLÁUSULA QUINTA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

**5.1** A **PRESTADORA**, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **ASSINANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **ASSINANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**;

**5.2** Caso seja do interesse do **ASSINANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo desta, o **ASSINANTE** deverá pactuar por meio do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada;

**5.3** O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual;

**5.4** O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, explicará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

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 pecuniária de **10% (dez por cento)** sobre o valor do débito;
- II) juros de mora de **2% (dois por cento)** ao mês, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento;
- 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 PARCIAL** do fornecimento do serviço, após transcorrido **15 (quinze)** dias de atraso no pagamento, no qual resultará na redução da velocidade por ele contratada.

**6.1.3.** Transcorrido **30 (trinta)** dias da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **PRESTADORA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

Parágrafo Único: O **ASSINANTE** se declara ciente que na hipótese de **FIDELIDADE CONTRATUAL**, o período de suspensão total não será contabilizado para efeitos de cumprimento de fidelidade.

**6.1.4.** Transcorrido 30 (trinta) dias da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

**6.1.5.** Rescindido o presente **CONTRATO**, a **PRESTADORA** encaminhará em até **7 (sete)** dias, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último



endereço constante no cadastro do **ASSINANTE**.

**6.1.6.** Na hipótese de rescisão do Contrato por **INADIMPLEMENTO**, a prestação do Serviço pela **PRESTADORA** somente será restabelecida mediante:

- I) a quitação dos débitos pendentes, acrescidos de valores referentes a multas e juros.
- II) a adesão a **NOVO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** com a **PRESTADORA**.

**6.1.7.0** não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento **NÃO ISENTARÁ** o **ASSINANTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento previamente a data de vencimento acordada no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

### CLÁUSULA SÉTIMA - SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVICOS

**7.1.** A **PRESTADORA** poderá suspender o Serviço nos casos de:

- I) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **ASSINANTE**;
- II) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao **ASSINANTE**;
- III) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.

**7.2.** Por solicitação do **ASSINANTE**, quando adimplente, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de **12(doze) meses**, pelo prazo mínimo de **30 (trinta) dias** e máximo de **120(cento e vinte) dias**.

**7.3.** O restabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE** ou, após o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, conseqüentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratado.

**7.4.** Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período solicitado pelo **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

**7.5.** 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 **ASSINANTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **ASSINANTE** 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 descontos sobre os valores mensais nas seguintes hipóteses:

- I) nas interrupções cujas causas não sejam originadas pelo **ASSINANTE**;
- II) quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas no **TERMO DE ADESÃO** e nos regulamentos, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pelo **ASSINANTE**;
- III) O tempo de indisponibilidade do Serviço compreende o período entre o registro da reclamação na **PRESTADORA** até o restabelecimento do circuito em tráfego para o **ASSINANTE**.

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 proporcional ao **ASSINANTE**, o direito de receber o crédito.

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

$$VC = 3X \frac{n}{1440} X VM$$



Sendo:

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.

8.4. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência.

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

- I) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **ASSINANTE**;
- II) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **ASSINANTE** impedir o acesso do pessoal técnico 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 - PROVIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS

**9.1.** Caso necessário para tornar viável a prestação do serviço objeto do presente contrato, a **PRESTADORA** cederá a título de **COMODATO** os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, devendo os mesmos serem utilizados única e exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados, sendo instalados no endereço indicado pelo **ASSINANTE**.

**9.2** Havendo rescisão contratual por qualquer motivo, no prazo máximo de **10 (dez) dias**, o **ASSINANTE** deverá restituir todos os bens à **PRESTADORA**, estando autorizado à **PRESTADORA** a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do **ASSINANTE** a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o **ASSINANTE** autoriza desde já que a **PRESTADORA** emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo a **PRESTADORA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **ASSINANTE**, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

**9.3** Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mal uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em comodato, o **ASSINANTE** também deverá restituir à **PRESTADORA** pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

### CLÁUSULA DÉCIMA - VIGÊNCIA CONTRATUAL

**10.1.** O prazo de vigência do presente Contrato estará disposto no **TERMO DE ADESÃO**, com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos, salvo se houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das Partes, no prazo mínimo de **60 (sessenta)** dias antes do término do prazo de vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PUBLICIDADE

**11.1** Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Vitória de Santo Antão** estado do **Pernambuco** e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico **www.dtel.com.br**.

**11.2** A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico [www.dtel.com.br](http://www.dtel.com.br).

**11.3** Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – EXTINÇÃO CONTRATUAL

**12.1** O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

**12.2** Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

**12.3** Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

**12.4** Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

**12.5** Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

**12.6** O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

**Parágrafo único:** O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa

implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

**12.7** Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

**12.8** Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - RESPONSABILIDADE

**13.1** 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.

**13.2** 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 **ASSINANTE**, 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 **ASSINANTE** 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.

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

**13.4** Caso o **ASSINANTE** 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.

**13.5** 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.

#### CLÁSULA DÉCIMA QUARTA - CONFIDENCIALIDADE

**14.1** 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.

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

**14.3** Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar 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.

**14.4** Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação 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 expresso consentimento escrito da Reveladora.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SERVICOS DE INTERNET

15.1 Na contratação de Serviço de internet, o **ASSINANTE** 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.

15.2 Em caso de reclamações recebidas de assinantes, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao **ASSINANTE**, será facultado a **PRESTADORA** o direito de rescindir o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO OU DESISTÊNCIA

16.1 Caso o **ASSINANTE** venha a impedir a instalação do Serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir à **PRESTADORA** os investimentos incorridos pela mesma para viabilizar o fornecimento do Serviço e fica estipulado o valor de **2 (duas)** mensalidades do plano contratado.

16.2 Entende-se por:

16.2.1 Desídia, a conduta do **ASSINANTE** de não providenciar, no prazo de **10 (dez) dias** a contar da visita do técnico da **PRESTADORA** a infraestrutura mínima necessária para ativação dos serviços pela **PRESTADORA**;

16.2.2 Impedimento imotivado, a negativa do **ASSINANTE** para a ativação do Serviço pelos técnicos da **PRESTADORA**, sem motivo justificável;

16.2.3 Desistência, o interesse pelo cancelamento do serviço depois de assinado o Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

**17.1** A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** 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.

**17.2** O **ASSINANTE** terá o prazo máximo de **3 (três) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

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

**17.4** 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 **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

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

**17.6** A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

**17.7** Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** 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.

**17.8** Caso o **ASSINANTE** 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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA- DO PLANO DE SERVIÇO

**18.1** A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como **ofertado e contratado** pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:

**18.1.1 VELOCIDADE:** Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

**18.1.2 GARANTIA DE BANDA:** Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

**18.1.2.1** Conforme a Resolução nº 574/2011, no momento a **PRESTADORA** é **ISENTA** de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** presentes na referida resolução, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no



**TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **Prestadora** trabalha no momento da contratação.

**18.1.2.2 FRANQUIA:** Quantidade de dados transferidas pelo **ASSINANTE** por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

**18.1.2.3** O **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de Serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados **reduzida**, conforme informado pela **PRESTADORA**.

### CLÁUSULA DÉCIMA NONA - PARÂMETROS DE QUALIDADE

**19.1.** São parâmetros de qualidade do Serviço SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

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 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 prestadora,

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 VIGÉSIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

**20.1** Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:

**20.2** Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

**20.3** Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

**20.4** Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.

**20.5** Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os **ASSINANTES** responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

**Parágrafo Único:** A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

**20.6** A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.

**Parágrafo Único:** Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

**20.7** A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **48 (quarenta e oito)** horas a contar de sua solicitação protocolada.

**20.8** Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do **ASSINANTE**.

**20.9** Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

**21.1** 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.

**21.2** A **PRESTADORA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **ASSINANTE** 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

## CONTRATADO DE LINK DEDICADO

garantia de desempenho) de manutenção do link em funcionamento pela porcentagem disposta no TERMO DE ADESÃO, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

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

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

**21.2.3.** 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).

**21.2.4.** 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 7.2.a 7.4 supra, o prazo em que durar esta suspensão **NÃO SERÁ COMPUTADO** para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela **PRESTADORA**.

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

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

**21.4** Se o SLA for descumprido abaixo de 99,7% em mais de 12 (doze) meses consecutivos, fica facultado ao **ASSINANTE** pleitear a rescisão do presente, mediante aviso prévio e análise dos requisitos por parte da **PRESTADORA**, sob pena de pagamento da multa devida por rescisão antecipada.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA ANTICORRUPÇÃO

**22.1** 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 VIGÉSIMA TERCEIRA- DA LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

**23.1** O **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a 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:

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

**23.1.2.** Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** 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;

**23.1.3** 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 **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA**.

**23.2** Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula 23.1** não são exaustivas.

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

**23.2.2** O **ASSINANTE** 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 **ASSINANTE**.

**23.3** O **ASSINANTE** 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;

**23.3.1** 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 **ASSINANTE** 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;

**23.3.2** O **ASSINANTE** 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.

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

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

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

**23.6** Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 19.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DISPOSIÇÕES GERAIS

**24.1** O **ASSINANTE** poderá encontrar informações sobre o Serviço no portal eletrônico da **PRESTADORA**: <http://www.dtel.com.br> e na Central de Atendimento: 0800•001-2008.

**24.2**• O **ASSINANTE** 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 C, E, F e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF.

**24.3** O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

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

**24.5** 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.

**24.6** 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 alterará as condições estipuladas neste Contrato.

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

**24.8** Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção

## CONTRATADO DE LINK DEDICADO

para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda 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 inexequível o objeto contratado para uma das partes.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - FORO

**25.1** O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da Cidade de VITÓRIA DE SANTO ANTÃO, Estado do PERNAMBUCO, 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 ASSINANTE irá aderir ao presente documento assinando o TERMO DE ADESÃO disponível na sede da PRESTADORA.

RIBEIRÃO /PE, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

ASSINATURA  
PRESTADORA  
CNPJ:

---

ORBIX TELECOM LTDA  
12.627.701/0001-34