

Pelo presente instrumento, **Desktop-Sigmanet Comunicação Multimídia Ltda**, com sede à Av. José Bonifácio, 1536, Campinas, SP, CNPJ nº 08.170.849/0001-15, neste ato representada conforme estatuto social, doravante designada **CONTRATADA**, e de outro lado o cliente qualificado no *Termo de Adesão* e/ou *Banco de Dados* da **CONTRATADA**, doravante denominado **ASSINANTE**, têm ajustado entre si:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1) A **CONTRATADA**, empresa autorizada pela **ANATEL** para prestação de *Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)*, fornecerá ao **ASSINANTE** o serviço de comunicação multimídia *Desktop TURBO*, com velocidade máxima conforme modalidade escolhida pelo **ASSINANTE** (plano), e de acordo com as regras da **ANATEL**.
- 2) O serviço estará disponível 24 horas por dia, sete dias da semana, a partir da ativação até o término do *Contrato*, ressalvadas interrupções por caso fortuito ou motivo de força maior.
- 3) A adesão ao presente *Contrato* será concretizada pela assinatura do **ASSINANTE** no *Termo de Adesão*, no ato da instalação. Esta adesão é um compromisso formal do **ASSINANTE**, e lhe garante o direito de fruição do *Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)*, instalado em endereço atendido pelo referido serviço, obrigando as partes às condições deste *Contrato*. Do *Termo de Adesão* devem constar no mínimo as seguintes informações: nome do **ASSINANTE** e seus dados qualificativos, modalidade/plano do serviço. O *Termo de Adesão* fará parte integrante deste *Contrato*, para todos os fins e efeitos de direito.
- 4) Para a ativação do serviço, o **ASSINANTE** deverá pagar o valor da *Taxa de Instalação*, que lhe garante a visita técnica para implantação do serviço, conforme opção por contrato indeterminado ou *Plano Fidelidade*.
- 5) O uso do serviço pelo **ASSINANTE** por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação, implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste *Contrato* e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados no *Termo de Adesão*.

CLÁUSULA SEGUNDA - CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO PRODUTO CONTRATADO

- 1) O serviço será prestado nas seguintes condições:
 - a) A velocidade máxima a ser disponibilizada ao **ASSINANTE** é a informada no plano escolhido, conforme especificado no *Termo de Adesão*. Esta velocidade está sujeita a variações decorrentes de fatores técnicos que não estão sob o controle da **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** garante 30% da banda contratada dentro de sua rede, não se responsabilizando pela banda disponível em sites internet e outros serviços fora de sua rede. A capacidade contratada pelo **ASSINANTE** é bruta, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle (protocolos de comunicação, overheads, etc), devendo portanto a taxa líquida ser descontada destes dados de controle.
 - b) O **ASSINANTE** terá direito a uma quota mensal de transferência em gigabytes, conforme o plano especificado no *Termo de Adesão*.
 - c) O consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os gigabytes não utilizados em determinado mês não poderão ser aproveitados nos meses posteriores, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **ASSINANTE**, durante todo o mês.

- d) Caso a utilização do serviço pelo **ASSINANTE** extrapole o limite da quota contratada, este terá sua faixa de velocidade de transferência automaticamente alterada para a menor faixa disponibilizada comercialmente pela **CONTRATADA**, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restabelecida. O **ASSINANTE** poderá adquirir da **CONTRATADA**, se disponível, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.
- e) É vedado ao **ASSINANTE** disponibilizar através do produto contratado servidores Web, FTP, SMTP, POP3, VPNs e outros a terceiros, cessão do serviço a terceiros (integral ou parcialmente) assim como qualquer tráfego de voz sobre IP, sem autorização por escrito da **CONTRATADA**.
- f) A velocidade máxima especificada no item 1.a desta cláusula poderá ser alterada a pedido do **ASSINANTE**, desde que documentada, por e-mail ou outro meio que assegure a correta identificação do **ASSINANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA - INFRAESTRUTURA DE ACESSO

- 1) Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **ASSINANTE** o serviço de transporte e oferta de capacidade de transmissão de informações multimídia em banda larga (ou seja, SCM), para 1 (um) ponto de acesso no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, utilizando qualquer meio, dentro da área de prestação dos serviços da **CONTRATADA**. O meio físico entre **ASSINANTE** e **CONTRATADA** será de responsabilidade da Desktop-Sigmanet Comunicação Multimídia Ltda, que poderá utilizar redes próprias ou contratadas de terceiros. Para utilizar os serviços objeto deste *Contrato* para conexão à internet por banda larga, o **ASSINANTE** deverá adicionalmente contratar os serviços de provedor de acesso internet (incluindo autenticação, contas de email, suporte técnico, etc), denominado *Serviço de Valor Adicionado (SVA)*. Para tanto, deverá escolher um dos provedores conveniados/credenciados pela **CONTRATADA**.
- 2) Para a fruição dos serviços, o **ASSINANTE** deverá dispor dos equipamentos utilizados no acesso (CPEs). Os equipamentos em questão serão de propriedade da **CONTRATADA**, e ficarão instalados nas dependências do **ASSINANTE** em regime de comodato, sendo o **ASSINANTE** responsável, na qualidade de fiel depositário, pela integridade dos equipamentos, devendo ressarcir à **CONTRATADA** por qualquer dano causado aos mesmos, e também no caso de furto.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 1) Ativar e manter o acesso, sendo responsável pela configuração, manutenção e controle dos elementos envolvidos no acesso, com exceção dos elementos de propriedade do **ASSINANTE**.
- 2) Atender e responder aos questionamentos do **ASSINANTE** de SCM em no máximo 72 (setenta e duas) horas a partir da abertura da ocorrência.
- 3) Em caso de mudança de endereço, o atendimento ficará condicionado à viabilidade técnica e disponibilidade por parte da **CONTRATADA**. Caso o plano de serviço originalmente contratado não estiver disponível no novo endereço o **ASSINANTE** poderá escolher um dos planos de serviço disponíveis.
- 4) Os ônus decorrentes da mudança de endereço são de responsabilidade do **ASSINANTE**.

- 5) Prestar o suporte técnico necessário à manutenção do serviço, através do seguinte esquema de atendimento:
- a) O **ASSINANTE** deverá acionar a central de atendimento da **CONTRATADA**.
 - b) Atendimento em primeiro nível: a **CONTRATADA** prestará o suporte remoto, via telefone ou via acesso remoto ao equipamento do **ASSINANTE** (se possível), visando identificar e solucionar o problema. Este atendimento está disponível 24 horas por dia.
 - c) Atendimento no local: caso não seja possível solucionar o problema remotamente, a **CONTRATADA** enviará técnicos capacitados a resolvê-lo no endereço do **ASSINANTE**. O atendimento no local será realizado de segunda a sexta-feira das 8:00 às 22:00h, e sábados, domingos e feriados das 8:00 às 14:00h. O atendimento no local estará sujeito a agendamento prévio.
- 6) Disponibilizar o presente *Contrato*, devidamente registrado em *Cartório* competente, além de disponibilizá-lo no site da **CONTRATADA** (www.desktopsigmanet.com.br).
- 7) A **CONTRATADA** não se responsabilizará por transações comerciais efetuadas online pelo **ASSINANTE**; as mesmas serão de total responsabilidade do **ASSINANTE**.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 1) Dispõe os artigos 48/58 a Resolução 272/2001 da **ANATEL** que são direitos e obrigações da **CONTRATADA**:

Art. 48. *Constituem direitos da OPERADORA, além dos previstos na Lei no 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:*

1. *empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;*
2. *contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.*

§ 1o. *A OPERADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço.*

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

Art. 49. *Quando uma OPERADORA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra OPERADORA de SCM ou de OPERADORAs de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.*

Parágrafo único. *Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da OPERADORA contratante.*

Art. 50. *É vedado à OPERADORA 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 assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.*

Parágrafo único. A OPERADORA 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.

Art. 51. A OPERADORA deve manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Art. 52. A OPERADORA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 53. Face a reclamações e dúvidas dos assinantes a OPERADORA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

Parágrafo único. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes assinantes poderá ser objeto de diligência da Anatel.

Art. 54. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a OPERADORA 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. A interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos assinantes deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3o. A OPERADORA 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.

Art. 55. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as OPERADORAS de SCM têm a obrigação de:

1. não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;
2. tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
3. 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;
4. tornar disponíveis 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;

5. *prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;*
6. *observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;*
7. *observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;*
8. *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 OPERADORA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso a suas instalações ou à documentação quando solicitado;*
9. *manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;*
10. *manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.*

Art. 56. *Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.*

Art. 57. *A OPERADORA 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 tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários.*

Parágrafo único. *A OPERADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.*

Art. 58. *Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a OPERADORA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.*

Parágrafo único. *Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas OPERADORAs de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução no 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999."*

CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

- 1) Manter a infra-estrutura usada no acesso, conforme disponibilizada pela **CONTRATADA**, de acordo com a *Cláusula Terceira*.
 - a) A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**, necessários para o acesso, será de sua responsabilidade.

- 2) Assumir inteira responsabilidade na qualidade de fiel depositário pela guarda e integridade do(s) equipamento(s) da **CONTRATADA**, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de furto, roubo, perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao respectivo ressarcimento do valor atualizado do(s) equipamento(s).
- 3) Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **ASSINANTE** devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.
- 4) Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão os equipamentos de propriedade da **CONTRATADA**, necessários à prestação do acesso, com a presença de pessoa devidamente autorizada pelo **ASSINANTE**.
- 5) O **ASSINANTE** se obriga a usar de forma adequada o serviço escolhido, limitando sua utilização à quota de tráfego mensal contratada. O **ASSINANTE** pode, a qualquer tempo, solicitar a mudança de plano do serviço contratado, de acordo com o plano de serviços vigente à época, desde que esteja adimplente com todas as obrigações perante a **CONTRATADA**.
- 6) O Serviço contratado destina-se ao uso do **ASSINANTE**, conforme plano escolhido. É terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula. Salienta-se que, por ordem emanada dos órgãos públicos (Delegacias, Tribunais, Juizados, etc) a **CONTRATADA** pode ser obrigada a fornecer dados pessoais do **ASSINANTE** em casos de processos investigatórios/criminais. A **CONTRATADA** irá sempre seguir todas as obrigações e/ou solicitações recebidas destes órgãos, independente de aviso prévio ao **ASSINANTE**. Deve-se salientar também que as informações solicitadas pelos órgãos requisitantes serão apuradas em função do endereçamento IP fornecido ao assinante, registrado continuamente nos "logs" de acesso armazenados pela **CONTRATADA**. Portanto, além das sanções previstas neste item, o **ASSINANTE** pode ser responsabilizado, no caso de compartilhar o seu acesso com terceiros, por todos os atos ilícitos praticados por aqueles que se beneficiem deste compartilhamento, pois estarão estes terceiros se utilizando do mesmo endereço IP atribuído ao **ASSINANTE**.
- 7) As condutas mencionadas no item 6) acima, comumente conhecidas como "pirataria" podem configurar ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de ocorrência nas autoridades policiais e das conseqüentes ações cíveis e criminais. Fica estabelecido pelas partes que a **CONTRATADA** está autorizada, desde já, a efetuar vistorias periódicas nos equipamentos, visando o seu uso na forma contratada. Caso a **CONTRATADA** seja impedida de exercer este direito, poderá suspender imediatamente a prestação dos serviços ou ainda rescindir o *Contrato*, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.
- 8) O **ASSINANTE** será o único e exclusivo responsável, civil e criminalmente, pelo conteúdo das transmissões, informações e comunicações que vier a estabelecer através dos serviços contratados. A **CONTRATADA** de forma alguma concorda, endossa ou avaliza estes conteúdos, bem como não monitora ou fiscaliza ilicitamente o conteúdo das transmissões do **ASSINANTE**. Porém, sem prejuízo da faculdade de rescindir de pleno direito o presente *Contrato*, a **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo e a seu critério, suspender, parcial ou integralmente, o acesso do **ASSINANTE** aos serviços objeto desse *Contrato*, caso o **ASSINANTE** o tenha utilizado de forma contrária às normas legais em vigor, ao presente *Contrato* ou, ainda, aos termos e condições de uso dos serviços divulgados pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

- 1) Dispõem os artigos 59 e 60 da Resolução 272/2001 da **ANATEL** que são direitos e deveres do **ASSINANTE**:

"Art. 59. *O assinante do SCM têm direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:*

- 1. de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma OPERADORA;*
- 2. à liberdade de escolha da OPERADORA;*
- 3. ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;*
- 4. à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;*
- 5. à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;*
- 6. ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;*
- 7. ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;*
- 8. 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 art. 4o da Lei no 9.472, de 1997;*
- 9. ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;*
- 10. ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela OPERADORA;*
- 11. de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela OPERADORA;*
- 12. ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a OPERADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;*
- 13. à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;*
- 14. à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;*
- 15. a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;*
- 16. a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a OPERADORA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;*
- 17. a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;*
- 18. à continuidade do serviço pelo prazo contratual;*

19. ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Art. 60. *Constituem deveres dos assinantes:*

1. *utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;*
2. *preservar os bens da OPERADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;*
3. *efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;*
4. *providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da OPERADORA, quando for o caso;*
5. *somente conectar à rede da OPERADORA, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel."*

CLÁUSULA OITAVA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

1) A **ANATEL** estabelece no artigo 47 de sua Resolução 272/2001 o seguinte:

"Art. 47. *São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:*

1. *fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;*
2. *disponibilidade do serviço nos índices contratados;*
3. *emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;*
4. *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;*
5. *rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;*
6. *número de reclamações contra a OPERADORA;*
7. *fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço."*

CLÁUSULA NONA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

1) Quando feita solicitação de conserto pelo **ASSINANTE** e as falhas não forem atribuíveis à **CONTRATADA**, a solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se do valor praticado, à época, pela **CONTRATADA**.

CLAUSULA DÉCIMA - ATENDIMENTO

- 1) A página na internet da **CONTRATADA** é www.desktopsigmanet.com.br e a *Central de Atendimento* pode ser acessada pelo telefone (19) 3514-3100 ou 0800-941-3300. Nestes canais o **ASSINANTE** poderá identificar a opção de contato que lhe seja mais conveniente, seja por meio telefônico, email, atendimento online ou outros.
- 2) Como autorizada do *Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)*, a *Desktop-Sigmanet Comunicação Multimídia Ltda* fornecerá o serviço respeitando toda a regulamentação da **ANATEL**, cujo telefone do *Centro de Atendimento* é o 133 e cujo endereço SAUS Quadra 06 - Blocos E e H, CEP 70.070-940. Demais informações, inclusive legislações aplicáveis, podem ser encontradas em sua biblioteca, no endereço de internet www.anatel.gov.br.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - VIGÊNCIA

- 1) Este *Contrato* vigorará por 12 (doze) meses para a *Opção Fidelidade* (após os 12 meses o mesmo passará a ter prazo indeterminado). Caso o **ASSINANTE** não opte pela *Opção Fidelidade*, o contrato terá prazo indeterminado.
- 2) O *Contrato* poderá ser denunciado por qualquer das partes, mediante comunicação escrita à outra parte, com prazo de 60 (sessenta) dias, previsto para a denúncia do *Contrato*.
 - a) O encerramento deste *Contrato* obriga as partes ao cumprimento de todas as obrigações eventualmente pendentes, no prazo de 60 (sessenta) dias, previsto para a denúncia do *Contrato*.
 - b) A denúncia do *Contrato*, nos termos previstos nos itens 2 e 2.a acima, não sujeita a parte denunciante a qualquer penalidade especificamente aplicável à denúncia em si, sem prejuízo do direito de cobrança de penalidades previstas neste instrumento para os casos de inadimplência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - FORMA DE PAGAMENTO

- 1) Os valores mencionados no preâmbulo deste *Contrato* serão cobrados através de boleto bancário, a ser enviado para o endereço determinado pela **ASSINANTE**, que poderá ser distinto do endereço de instalação do serviço.
- 2) As partes concordam que, caso o **ASSINANTE** também contrate um dos prestadores de *Serviço de Valor Adicionado (SVA)*, a cobrança dos serviços de SCM objeto deste *Contrato* e dos serviços de SVA das empresas conveniadas poderá ser feita de forma unificada, pela **CONTRATADA** ou pela empresa SVA, num único boleto bancário. A **CONTRATADA** e as conveniadas farão entre si os repasses dos valores correspondentes a cada uma.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA - REAJUSTES

- 1) O preço estipulado neste instrumento, para o serviço objeto deste *Contrato*, será reajustado a cada 12 (doze) meses da data base, considerada como a data de assinatura do *Termo de Adesão*, com base na variação do IGP-M ou, na ausência deste, em outro

índice que venha a refletir a inflação do período e recompor adequadamente os preços deste *Contrato*.

- 2) Os reajustes obedecerão ao intervalo de 12 (doze) meses entre um e outro, ou menor prazo permitido pela legislação.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA - OPÇÃO FIDELIDADE

- 1) O valor total da instalação, incluindo materiais e mão-de-obra, é de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta Reais). A **CONTRATADA** pode oferecer ao **ASSINANTE**, a qualquer tempo, a *Opção Fidelidade*, que consiste na concessão de descontos ou isenção na taxa de instalação. O preço apresentado no *Termo de Adesão* assinado pelo **ASSINANTE** refletirá esta opção. Caso o valor da instalação seja inferior aos R\$ 350,00, significa que se trata de uma taxa promocional vinculada à *Opção Fidelidade*. Esta opção é válida somente para permanência mínima de 12 (doze) meses na base de assinantes da **CONTRATADA**, a partir do início da fruição dos serviços. Caso o **ASSINANTE** venha a cancelar o *Contrato* antes de decorridos os 12 (doze) meses contratuais, deverá ressarcir à **CONTRATADA** a diferença entre o valor pago pela instalação e o valor total da mesma (R\$ 350,00).
- 2) O pagamento desta diferença será feito através de emissão de boleto bancário. O cancelamento dos serviços somente será efetivado com a quitação deste valor.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA - PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

- 1) O não pagamento do boleto bancário correspondente ao produto *Desktop TURBO*, na data do seu vencimento, sujeita o **ASSINANTE**, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial às seguintes sanções:
 - a) Multa de 2% (dois por cento), acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, do vencimento até a data da liquidação.
 - b) Se o atraso for superior a 12 meses, além de encargos de multa e juros, será acrescida aos valores devidos atualização monetária com base na variação do IGP-M "pro-rata-die", até a data da efetiva liquidação do débito.
 - c) Suspensão da prestação do serviço, 30 (trinta) dias após o vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do produto condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, acrescido da multa e juros.
- 2) O cancelamento da prestação do serviço ao **ASSINANTE** e retirada dos equipamentos da **CONTRATADA** ocorrerão independente de qualquer aviso ou notificação, após 90 (noventa) dias do vencimento e não pagamento de qualquer conta do serviço contratado, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA - REGIME TRIBUTÁRIO

- 1) Estão inclusos no preço os impostos, taxas e demais encargos vigentes na data de assinatura deste *Contrato*.

- 2) Se, posteriormente à assinatura deste *Contrato*, forem exigidos da **CONTRATADA** novos impostos, taxas, contribuições, ou aumentadas as alíquotas, bases de cálculo ou valores atuais, o **ASSINANTE** absorverá os ônus adicionais decorrentes dessa mudança.
- 3) Os ônus adicionais referidos no item 2) acima serão automaticamente acrescentados ao preço.

CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA - DA RESCISÃO

- 1) O presente *Contrato* poderá ser rescindido, de pleno direito, independentemente de interpelação ou notificação, judicial ou extrajudicial:
 - a) Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações pactuadas, de modo a impedir a continuidade da execução do *Contrato*;
 - b) Se qualquer das partes, por ação ou omissão que não se caracterize expressamente obrigação decorrente deste *Contrato*, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da execução do *Contrato*;
 - c) Se o **ASSINANTE**, em face deste *Contrato*, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**;
 - d) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste *Contrato*, ou por pedido ou decretação de concordata ou falência do **ASSINANTE**;
 - e) Se o **ASSINANTE** utilizar de práticas que desrespeitem a lei, moral, bons costumes ou contrárias aos usos e costumes razoáveis e normalmente aceitos na internet, como: invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da internet, tentar obter acesso ilegal a banco de dados da **CONTRATADA** ou de terceiros, alterar ou copiar arquivos ou obter senhas e dados de terceiros sem autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail (spam), entre outros.
- 2) Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam à total liquidação das pendências existentes, inclusive ao pagamento do valor integral da instalação, caso não tenha sido totalmente pago (*Opção Fidelidade*). O valor da instalação, de R\$ 350,00, ou a diferença entre este valor e o valor pago pelo **ASSINANTE** no ato da instalação, deverá ser pago pelo **ASSINANTE** se a rescisão ocorrer por sua iniciativa, antes de completado o prazo contratual de 12 meses (a **CONTRATADA** oferece descontos na taxa de instalação para o **ASSINANTE** que tenha permanência contratual mínima de 12 meses).
- 3) A rescisão do presente *Contrato* não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues ao **ASSINANTE**.
- 4) Na hipótese em que a rescisão deste *Contrato*, por iniciativa do **ASSINANTE**, ocorrer antes de se completar 30 (trinta) dias consecutivos da prestação do serviço, serão cobrados do mesmo os valores referentes a 1 (um) mês de prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA - DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1) Os direitos e obrigações decorrentes deste *Contrato* somente poderão ser cedidos mediante aviso prévio e escrito, com expresse consentimento das partes.

- 2) Não valerá como precedente ou novação, ou ainda como renúncia aos direitos que a legislação e este *Contrato* asseguram a cada uma das partes contratantes, a tolerância a eventuais infrações da outra parte, às condições estipuladas neste *Contrato*.
- 3) As relações entre as partes contratantes serão sempre por escrito, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da comunicação verbal em questão, nos casos em que o *Contrato* não especificar prazo diverso, para esse mesmo fim.
- 4) Todos os prazos e condições deste *Contrato* vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 5) Este *Contrato* obriga as partes e seus sucessores, seja a que título for.
- 6) A **CONTRATADA**, em caso do **ASSINANTE** utilizar-se de práticas previstas no sub-item 1.e) do item 1) da *Cláusula Décima-Sétima*, poderá bloquear o serviço por 3 (três) dias, sem que isso implique na aplicação de qualquer tipo de desconto por parte da **CONTRATADA**, sendo que a rescisão de que trata a *Cláusula Décima-Sétima* poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

CLÁUSULA DÉCIMA-NONA - FORO

- 1) Fica eleito o foro da Comarca de Campinas, SP, para dirimir as questões relativas ao presente *Contrato*, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.