Contrato de Link Dedicado para Revenda entre Prestadoras

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

DADOS DA PRESTADORA

NOME EMPRESARIAL			
VOA TELECOMUNICACOES EIRELLI			
CNPJ	**INSCRIÇÃO ESTADUAL**	**ATO DE AUTORIZAÇÃO - ANATEL**	
23.935.237/0001-60	086/0542912	N° 11968 de 05/09/2017	
ENDEREÇO			
Rua Vinte e Cinco de Julho n° 865			
BAIRRO	**CIDADE**	**ESTADO**	**CEP**
Rio Branco	Novo Hamburgo	Rio Grande do Sul	93310-251
TELEFONE	**S.A.C**	**SITE**	**E-MAIL**
0800 862 9000	0800 862 9000	www.mundovoa.com	solucionafacil@mundovoa.com

E de outro lado, a Pessoa Jurídica, doravante denominado(a) **CLIENTE** 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
O **CLIENTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA, nos termos da Lei n° 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

1. 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 Ressalta-se que o presente contrato subentende uma relação entre duas empresas devidamente autorizadas perante a Anatel a prestar Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.
1.3 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até **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.
1.4 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:
1.4.1 LGT – Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472/1997;
1.4.2 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM – Resolução nº 614/2013.
1.4.3 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei n° 13.709 de 14 de Agosto de 2018.

2. 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:
2.1.2 Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
2.1.3 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
2.1.3 É lícito à **PRESTADORA** substabelecer, a seu exclusivo critério à outra empresa por ela autorizada, a responsabilidade pelo faturamento da prestação de serviço, seja ele total ou parcial.
2.1.4 A **PRESTADORA**, no caso a **VOA**, será a única responsável por prestar o serviço ao **ASSINANTE**, sendo, igualmente, responsável pela emissão da Nota Fiscal Modelo 21 ao **ASSINANTE.**
§1º A **PRESTADORA** em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os **CLIENTES** pela prestação e execução do serviço;
§2º As relações entre a **PRESTADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.
2.2. É vedado à **PRESTADORA** condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **CLIENTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros;
Parágrafo único: A **PRESTADORA**; poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.
2.3. O número mantido pela PRESTADORA do **S.A.C.** é **0800 862 9000** e ainda dispõe o endereço virtual eletrônico **https://www.mundovoa.com/**
2.4. A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o CLIENTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
2.5. Entregar o **Documento de Cobrança** por meio de correspondência, correio eletrônico ou qualquer outro meio acordado entre as partes, com antecedência mínima de **10 (dez) dias** do vencimento.
2.6. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao Serviço, conforme regulamentação;
2.7. Cumprir com os parâmetros de qualidade do Serviço, conforme regulamentação;
2.8. Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.
2.9. Cobrar ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao **CLIENTE**, quando cabíveis.
2.10. Modificar, sem ônus, os meios de transmissão e nos equipamentos de sua propriedade, por motivos de ordem técnica ou de interesse público, desde que haja comunicação prévia ao **CLIENTE**, com antecedência de **30 (trinta) dias** corridos.
2.11 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CLIENTE, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

3.1. Constituem obrigações do **CLIENTE**:
3.1.1. Efetuar pontualmente, o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da **PRESTADORA** quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo CLIENTE, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo **CLIENTE** à **PRESTADORA** com no mínimo **45 (quarenta e cinco) dias** de antecedência;

3.1.2. Concluir as obras e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do Serviço, a fim de possibilitar a sua ativação.
3.1.3. Comunicar a **PRESTADORA** através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **PRESTADORA.**
3.1.4. Somente conectar a rede da **PRESTADORA** equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
3.1.5. Arcar com os custos de reparo, manutenção causada por desconfiguração ou mau uso provocados pelo **CLIENTE.**
3.1.6. Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **PRESTADORA** informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;
3.1.7. Utilizar adequadamente o Serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc.);
3.1.8. Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;
3.1.9. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do Serviço pela **PRESTADORA.**
3.1.10. Permitir a visita dos técnicos da **PRESTADORA** ou por ela indicados para a instalação e ativação do Serviço;
3.1.11. Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada à **PRESTADORA.**

4. CLÁUSULA QUARTA – DIREITOS DO CLIENTE

4.1. Constituem direitos do **CLIENTE**:
4.1.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço;
4.1.2. Informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços;
4.1.3. Inviolabilidade e segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
4.1.4. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta e indiretamente;
4.1.5. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei 9.472/97:
§1º Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
§2º Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
§3º Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
4.1.6. Prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
4.1.7. Procurar qualquer empresa/técnico para efetuar reparos em seus equipamentos;
4.1.8. A resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela **PRESTADORA**;
4.1.9. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;
4.1.10. A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;
4.1.11. A substituição do seu código de acesso (nome de usuário) se for o caso, nos termos da regulamentação;
4.1.12. Não ser obrigado ou induzido a consumir Serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento de Serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;
4.1.13. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

4.1.14. O bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento.
4.1.15. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
4.1.16. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
4.18. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **PRESTADORA** ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé este contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

5. CLÁUSULA QUINTA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

5.1 Para ativação dos serviços, o **CLIENTE** deverá pagar à **PRESTADORA** valores e condições descritos no **TERMO DE ADESÃO.**
5.2 Estarão expressos no **TERMO DE ADESÃO** também os valores de mensalidade que deverão ser pontualmente pagos conforme data de vencimento, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente e, deverá pagá-la, conforme o meio de pagamento acordado.
5.3 O documento de cobrança discriminará o Serviço solicitado pelo **CLIENTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.
5.4 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CLIENTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas os documentos encaminhados ao endereço solicitado previamente pelo **CLIENTE** durante o processo de cadastramento.
5.5 O **CLIENTE** poderá optar por uma dentre as datas de vencimento a serem indicadas pela **PRESTADORA**.
5.6 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.
5.7 No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e ao Termo de Alterações do Serviço as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

6. CLÁUSULA SEXTA – INADIMPLEMENTO

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

.

I) a quitação dos débitos pendentes;
II) a adesão a **NOVO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** com a **PRESTADORA**.
6.1.5. O não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento **NÃO ISENTARÁ** o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento previamente a data de vencimento acordada no respectivo **TERMO DE ADESÃO.**

7. CLÁUSULA SÉTIMA - SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

7.1. A **PRESTADORA** poderá suspender o Serviço nos casos de:
I) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **CLIENTE**;
II) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**;
III) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.
7.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **PRESTADORA** poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **PRESTADORA** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CLIENTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assuma as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE** em caso de cancelamento pela **PRESTADORA** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA - DESCONTOS COMPULSÓRIOS

8.1. A **PRESTADORA** concederá créditos sobre os valores mensais nas seguintes hipóteses:
I) nas interrupções cujas causas não sejam originadas pelo **CLIENTE**;
II) quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas no **TERMO DE ADESÃO** e nos regulamentos, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pelo **CLIENTE**.
III) quando não for cumprido o prazo previsto na Cláusula 2.10.
8.2 Para efeito de concessão de crédito, o período inicial a ser considerado é de trinta minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporcional ao **CLIENTE**, o direito de receber o crédito.
8.3 O valor do crédito a ser concedido ao **CLIENTE** é obtido da seguinte forma:

VC=3X (n/1440) XVM

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 em razão do previsto no inciso III da cláusula 8.1 será igual a um terço do valor mensal da Linha Dedicada.
8.5. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência, respeitado o limite máximo de sessenta dias corridos contados do término do mês da ocorrência.
8.6. **NÃO SERÃO CONCEDIDOS** descontos nos seguintes casos:
I) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **CLIENTE**;
II) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **CLIENTE** 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.

9. 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 **CLIENTE**.
9.2 Havendo rescisão contratual por qualquer motivo, no prazo máximo de **10 (dez) dias**, o **CLIENTE** 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 **CLIENTE** a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o **CLIENTE** 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 ainda a **PRESTADORA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **CLIENTE**, 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 **CLIENTE** 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.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – VIGÊNCIA CONTRATUAL E MULTA

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 **30 (trinta) dias** antes do término do respectivo prazo de vigência.
10.2 Caso haja solicitação de **DESATIVAÇÃO/CANCELAMENTO** antes do cumprimento do prazo de estabelecido no **TERMO DE ADESÃO**, a **PARTE SOLICITANTE** deverá efetuar o pagamento de valor de **MULTA** correspondente a **30% (trinta por cento)** das parcelas vincendas do contrato.
10.3 Caso haja solicitação de **DOWNGRADE**, ou seja, solicitação de diminuição da velocidade contratada, antes do cumprimento do prazo de estabelecido no **TERMO DE ADESÃO**, a **PARTE SOLICITANTE** deverá efetuar o pagamento de valor de **MULTA** correspondente a **30% (trinta por cento)** da diferença entre a mensalidade anterior e a atual das parcelas vincendas do contrato.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EXTINÇÃO

11.1. O presente Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:
I) Extinção das autorizações da **PRESTADORA** para a prestação do Serviço contratado;
II) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
III) Decurso do prazo contratual previsto no Contrato ou no Termo de Alteração do Serviço;
IV) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
V) Pela **PRESTADORA**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **PRESTADORA**.
VI) Pela **PRESTADORA**, decorrido o prazo de **30 (trinta) dias** de inadimplemento dos pagamentos pelo **CLIENTE** do Serviço, na forma do **Item 6.4** acima.
VIII) Pela **PRESTADORA**, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CLIENTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.
11.2. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes ressalvadas o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESPONSABILIDADE

12.1. Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula 8 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.
12.2. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.
12.3. A **PRESTADORA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.
12.4. Caso o **CLIENTE** ou a **PRESTADORA** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.
12.5 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.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – CONFIDENCIALIDADE

13.1. 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.
13.2. Pelo prazo de **5 (cinco) anos** a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.
13.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:
I) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;
II) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;
III) estiver publicamente disponível;
IV) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou
V) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.
13.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.
13.5. O **CLIENTE** desde já autoriza a **PRESTADORA** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da PRESTADORA no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **PRESTADORA**.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - SERVIÇOS DE INTERNET

14.1. Na contratação de Serviço de internet, o **CLIENTE** se compromete a:
I) observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;
II) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;
III) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço;
IV) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus;
V) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da **PRESTADORA** ou de qualquer outra entidade ou organização;
VI) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da PRESTADORA ou de terceiros;
VII) não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
VIII) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam);
IX) não hospedar spamers.
14.2. Em caso de reclamações recebidas de clientes, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao CLIENTE, será facultado a **PRESTADORA** o direito de rescindir o presente Contrato.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PARÂMETROS DE QUALIDADE

15.1. São parâmetros de qualidade do Serviço SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:
I) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na Regulamentação;
II) disponibilidade do Serviço nos índices contratados;
III) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na Regulamentação da ANATEL;
IV) divulgação de informações aos clientes de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do Serviço;
V) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos clientes;
VI) número de reclamações dos Serviços contratados;
VII) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do Serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de Serviço pelo órgão regulador.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

16.1 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.
16.2 A **PRESTADORA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção do link em funcionamento pela porcentagem disposta no **TERMO DE ADESÃO**, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:
16.2.1 Falha na conexão (“LINK”) ocasionada por caso fortuito, força maior, ou ainda culpa exclusiva de terceiros, sem culpa da **PRESTADORA**;

16.2.2 As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e se realização, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
16.2.3 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).
16.2.4 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 **16.2.1** a **16.2.4** supra, o prazo em que durar esta suspensão NÃO SERÁ COMPUTADO para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela **PRESTADORA**.
16.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **PRESTADORA** em cada mês, gerará para o **CLIENTE** o direito de receber um desconto proporcional de acordo com a cláusula que trata dos DESCONTOS COMPULSÓRIOS.
16.3.1 A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo CLIENTE junto à **PRESTADORA** no prazo máximo de **15 (quinze) dias** da constatação desse descumprimento.
16.4 Se o SLA for descumprido **abaixo de 89,9%** em mais de **3 (três) meses** consecutivos, fica facultado ao **CLIENTE** pleitear a rescisão do presente, mediante aviso prévio e análise dos requisitos por parte da PRESTADORA, sob pena de pagamento da multa devida por rescisão antecipada.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA CONTESTAÇÃO

17.1 A contestação de débito encaminhada pelo **CLIENTE** à **PRESTADORA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.
17.2 O **CLIENTE** terá o prazo máximo de **3 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 **CLIENTE**, 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 **CLIENTE**, 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 **CLIENTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista na cláusula 8.2, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.
17.6 A **PRESTADORA** cientificará o **CLIENTE** do resultado da contestação do débito.
17.7 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **CLIENTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.
17.8 Caso o **CLIENTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.
17.9 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **CLIENTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA ANTICORRUPÇÃO

18.1 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.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

19.1 O **CLIENTE** 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 n° 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:
19.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;
19.1.2 Dados relacionados ao endereço do **CLIENTE** tendo em vista a necessidade da **PRESTADORA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;
19.1.3 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 extrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **CLIENTE** perante esta **PRESTADORA**.
19.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **CLIENTE**, 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 19.1** não são exaustivas.
19.2.1 A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;
19.2.2 O **CLIENTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **CLIENTE**.
19.3 O **CLIENTE** possui tempo determinado de **05 (cinco) anos** para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;
19.3.1 A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o **CLIENTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;
19.3.2 O **CLIENTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/prototocolos/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.
19.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus CLIENTEs sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;
19.5 A **PRESTADORA** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;
19.5.1 A **PRESTADORA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.
19.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo deterninado na cláusula **19.3.** Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. O **CLIENTE** poderá encontrar informações sobre o Serviço no portal eletrônico da **PRESTADORA**: **https://www.mundovoa.com/** e na Central de Atendimento: **0800 862 9000.**

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

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

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

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

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

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

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – FORO

21.1. As Partes elegem o foro da comarca da Cidade de **Novo Hamburgo**, do Estado do **Rio Grande do Sul**, como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CLIENTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **PRESTADORA.**

Novo Hamburgo/RS, 06 de dezembro de 2021.

ASSINATURA: _____

PRESTADORA: VOA TELECOMUNICAÇÕES EIRELI

CNPJ: 23.935.237/0001-60

Registrado sob nº 224049 do livro B nº 124 do Registro Integral de Registro de Títulos e Documentos. Novo Hamburgo - RS, 14 de Dezembro de 2021.

abrace seu mundo