

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA -SCM**

De um lado, doravante denominadas conjuntamente de **CONTRATADAS**, e especificamente:

**1ª CONTRATADA** ou **PROVEDOR DE INTERNET: VIVAVOX SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 50.432.034/0001-23, com sede na Rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 3, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

**2ª CONTRATADA** ou **OPERADORA SCM: ANDRADE & LANDIM TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 10.856.456/0001-01, com sede na Rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 2, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

**3ª CONTRATADA** ou **EMPRESA DE LOCAÇÃO: VIVAVOX LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 50.431.142/0001-81, com sede na Rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 4, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

**4ª CONTRATADA** ou **EMPRESA DE SUPORTE TÉCNICO: VIVAVOX TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º **51.320.480/0001-09**, com sede na rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 1, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

E do outro, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

### **DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE CONTRATAÇÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO** obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS.

### **DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

**1.1.** As partes retro qualificadas, de comum acordo resolvem celebrar o presente instrumento para a prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (aqui denominado de SCM)** pelas **CONTRATADAS** à **CONTRATANTE**, mormente quanto à infraestrutura de comunicação multimídia necessária para interligar a **CONTRATANTE** ao Provedor de Serviços de Valor Adicionado – SVA de sua escolha.

**1.1.1.** O presente contrato tem como objeto a oferta de serviço de código único a qual está presente no anexo I Termo de Contratação.

**1.1.2.** Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pelo PROVEDOR DE INTERNET em favor do CLIENTE, dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado), a serem disponibilizados nas dependências do CLIENTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e seus anexos, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

**1.1.3.** Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado) nas dependências do CLIENTE, a OPERADORA SCM obriga-se à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com seus anexos, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

**1.1.4.** Constitui-se ainda objeto do presente instrumento a prestação, pela 3ª CONTRATADA em favor do CLIENTE, locação de equipamentos, Serviços de instalação, manutenção e suporte técnico, de acordo com as condições e cláusulas previstas neste Contrato.

**1.1.5.** Constitui-se também objeto do presente instrumento a prestação, pela 4ª CONTRATADA em favor do CLIENTE, dos Serviços de informática, atividades de ajuda técnica remota e outros, de acordo com as condições e cláusulas previstas neste Contrato.

**1.1.6.** A prestação dos Serviços de Conexão à Internet será realizada direta e exclusivamente pelo PROVEDOR DE INTERNET, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típico “Serviço de Valor Adicionado”, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**1.1.7.** Compreende-se por prestação de **SCM** por parte das **CONTRATADAS** a instalação, administração e manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons e que dará suporte à prestação de Serviços de Valor Adicionado - SVA.

**1.1.8.** As empresas **CONTRATADAS** não se responsabilizam pela instalação, configuração e manutenção rede interna da CONTRATANTE.

**1.1.9.** A prestação do **SCM** encontra-se regulamentado pela Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, e demais leis (LGT) e normas (Norma 4) aplicáveis.

**1.1.10.** A prestação do **SCM** será realizada diretamente pela 2ª **CONTRATADA**, que se encontram devidamente autorizada na Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do ATO 7.353/2010 de 10 de novembro de 2010, publicado no D.O.U. em 17 de novembro de 2010.

**1.1.11.** Serviços de conexão à internet, ou também intitulados de serviços de acesso à internet, quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato, executados exclusivamente pelo PROVEDOR DE INTERNET e considerados por Lei, normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típicos “Serviços de Valor Adicionado”, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**1.1.12.** Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços também objetos deste Contrato, executados exclusivamente

pela OPERADORA SCM, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

## DOS DIREITOS E DEVERES DAS CONTRATADAS

**2.1.** São deveres das **CONTRATADAS**, no escopo dos serviços prestados por cada uma delas individualmente a previsão respectiva à sua prestação de serviço que esteja contida no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

**2.1.1.** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do **SCM** perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

**2.1.2.** Prestar o **SCM** segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Título IV, Capítulo III – Dos Direitos e Deveres da Prestadora: I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; II - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel; III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; IV – enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; V - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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; VI – tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados; VII – tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada; VIII - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; IX - 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; e manter a qualidade conforme o Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM e o desempenho conforme taxas discriminadas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

**2.1.3.** Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita através dos números 0800 500 3100, 35 3473-3100 e 35 3473 3427-3350 no horário das 8:00 às 23:00 horas nos dias úteis, atendimento presencial no endereço, Av. Antônio Paulino, 66, Loja 4, Centro, Santa Rita do Sapucaí/MG e Rua Professor Mendonça, 133, Sala 04, Centro, Pouso Alegre/MG. As **CONTRATADAS** deverão manter em funcionamento a central de dados durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo em situações de força maior, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a infrações dos serviços contratados. Nos dias de semana das 8:00 às 18:00 nos dias úteis e aos sábados das 8:00 às 12:00 será disponibilizado o atendimento personalizado por operadores de suporte técnico, nos demais dias e horários o suporte ocorrerá, das 8:00 às 23:00, pelos celulares de plantão ou meios eletrônicos com disponibilização de serviços de mensagens para solicitação de suporte e receberá pelo e-mail suporte@vivavox.com.br ou através da página www.vivavox.com.br de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados mesmo em horários em que o Centro de Atendimento estiver em horário não comercial.

**2.1.4.** Atender às solicitações de instalação, manutenção e reparo no prazo de 12 horas, para clientes de planos de links dedicados (simétricos – FULL) e 48 horas para clientes de planos banda larga (assimétrico, não dedicado) contados a partir da solicitação da **CONTRATANTE** num dos meios de contato com as **CONTRATADAS**, descritos no item 2.1.3 e responder eventuais solicitações de alteração de códigos de acesso, quando aplicável.

**2.1.5.** As **CONTRATADAS** podem realizar migração do **CONTRATANTE**, para outra oferta em caso de ausência de sua manifestação ao fim do prazo de vigência da Oferta contratada.

**2.2.** As **CONTRATADAS** se eximem de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

## DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

### 3.1. São deveres do **CONTRATANTE**:

**3.1.1.** Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento;

**3.1.2.** Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando às **CONTRATADAS** qualquer eventual anormalidade observada;

**3.1.3.** Cumprir as obrigações de uso do **SCM** legalmente previstas pelo Título II, Capítulo II, Parágrafo 4º da Resolução n.º 632/2014 – São deveres dos Consumidores: I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; V - 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; VI - 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, VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

**3.1.4.** Permitir às pessoas designadas pelas **CONTRATADAS** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia, desde que ocorra um pré agendamento mínimo de 24 horas e com prévia identificação do profissional que irá executar o serviço.

**3.1.5.** É proibido a **CONTRATANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) banda larga ou link dedicado a terceiros, quando contratado um link banda larga (assimétrico, não dedicado) com as **CONTRATADAS**, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação da **CONTRATANTE** ressarcir à **CONTRATADAS** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes.

**3.2.** São direitos do **CONTRATANTE**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, todos os itens do Título II, Capítulo I da Resolução 632/2014, principalmente: I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; III - 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; IV - 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 o índice

aplicável, em caso de reajuste; V - à inviolabilidade e ao sigredo 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; VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora; VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76; IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XII - 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; XIII - a não ser obrigado 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; XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência; XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; XVIII - ao não recebimento de mensagens de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

3.2.1. O **CONTRATANTE** poderá solicitar alterações em seu plano de serviços, seja para um plano inferior (downgrade) ou superior (upgrade), conforme suas necessidades.

3.2.2. As **CONTRATADAS** reservam-se o direito de avaliar a viabilidade técnica e operacional das solicitações de downgrade e upgrade antes de processá-las. Se uma solicitação não puder ser atendida por motivos técnicos ou operacionais, As **CONTRATADAS** informarão ao **CONTRATANTE** os motivos da impossibilidade.

3.2.3. As alterações de plano que resultarem em mudanças no valor dos serviços serão refletidas nas faturas subsequentes, de acordo com as condições e preços estabelecidos pelas **CONTRATADAS** para os planos em questão.

3.2.4. Ao solicitar uma alteração de plano, o **CONTRATANTE** confirma sua aceitação dos termos e condições relacionados à mudança, incluindo quaisquer alterações nos preços dos serviços e caso seja necessário, a devolução de equipamentos.

## DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que a **CONTRATANTE** remunerará as **CONTRATADAS** nos valores ajustado na proposta do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, nas condições indicadas naquele.

4.2. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia **contratada**, a **CONTRATANTE** será obrigada ao pagamento de: **I**- multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor devido; **II**- correção monetária apurada, segundo a variação do índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e **III**- juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, calculados

“pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; **IV**- outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**4.3.** O valor da mensalidade deste Contrato, explicitada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, será reajustado anualmente com base na variação do índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

4.3.1: A data base para reajuste do presente contrato nos termos da cláusula 4.3 será o primeiro dia do mês de novembro do ano vigente.

**4.4.** Para a cobrança dos valores, as **CONTRATADAS** poderão providenciar, a seu critério, emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente, ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome da **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

**4.5.** O não recebimento da cobrança pela **CONTRATANTE** não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, a **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar as **CONTRATADAS** pela Central de Atendimento 0800 500 3100 ou [www.vivavox.com.br](http://www.vivavox.com.br), para que seja orientada como proceder à liquidação do valor devido.

**4.6.** O atraso no pagamento em período superior a **20 (vinte)** dias, poderá implicar, a critério das **CONTRATADAS**, mediante prévia comunicação à **CONTRATANTE** na Suspensão total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, em casos de inadimplência que ocorra em data posterior a 02/09/2024;

**4.7.** Prolongados ainda por **60 (sessenta)** dias a situação prevista no Item 4.6, inciso I, poderão as **CONTRATADAS**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e inclusão em entidade de proteção ao crédito.

**4.8.** A **CONTRATANTE** poderá contestar seu débito num dos meios de contato com as **CONTRATADAS**, descritos no item 2.1.3, munido da informação do documento de cobrança e de suas razões de contestação.

#### DA ANATEL

**5.1.** Nos termos da Resolução n.º 614/2013, informamos que a Agência nacional de Telecomunicações tem à disposição do **CONTRATANTE** as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM nas seguintes páginas do site da agência: <<http://www.anatel.gov.br>>, <<http://legislacao.anatel.gov.br/>> e <<http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do>> e as reclamações podem ser feitas pelo telefone **1331**, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou também no site da ANATEL, através do serviço de Autoatendimento “FOCUS” ou ainda em sua sede/escritórios, nos seguintes endereços:

**ANATEL Sede:**

SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - PABX: (55 61) 2312-2000

**ANATEL Minas Gerais:**

Rua Maranhão, 166 - Bairro Santa Efigênia - CEP 30150-330 Belo Horizonte/MG  
Telefone: (31) 2101-6100 - Fax: (31) 2101-6150

**ANATEL Correspondência de Atendimento ao Usuário:**

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940  
- Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

### **DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**6.1.** É de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à percepção dos serviços de comunicação multimídia pelos seus clientes (internautas), que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais em razão da interrupção dos serviços.

**6.2.** A **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo: **I-** conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e **II-** uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

**6.3.** Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

**6.4.** Os serviços de Comunicação Multimídia prestados pelas **CONTRATADAS** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede da **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

**6.5.** A **CONTRATANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, cabendo às **CONTRATADAS** apenas o dever de conceder para os clientes de planos de links dedicados (simétricos – FULL) desconto proporcional às horas paradas em fração superior a 12 horas e para clientes de planos banda larga (assimétrico, não dedicado) desconto proporcional às horas paradas em fração superior a 48 horas.

**6.6.** Em caso de alteração do endereço da **CONTRATANTE**, o prazo para as **CONTRATADAS** realizarem a nova instalação será de até 7 dias úteis a contar da data de assinatura do termo de alteração de endereço.

**6.7.** A **CONTRATANTE** tem conhecimento pleno de que uma vez efetuada a instalação no cômodo pré-determinado no dia da instalação, caso seja solicitado uma mudança de ponto de fibra, independente da data de solicitação, a mesma será taxada em R\$100,00.

**6.8.** A **CONTRATANTE** tem conhecimento pleno de que os equipamentos necessários (ONU e roteadores Wi-Fi) para o funcionamento interno da internet na residência da **CONTRATANTE** serão disponibilizados no regime de locação durante todo o período de contrato com a **CONTRATANTE**. Os equipamentos deverão ser devolvidos face a cancelamentos ou término de contrato, no prazo de 2 dias úteis, a contar da data da rescisão do contrato.

**6.9.** A **CONTRATANTE** tem conhecimento pleno de que a Vivavox é responsável pela qualidade do serviço até a chegada no equipamento ONU. Qualquer suporte em que exista responsabilidade das **CONTRATADAS** o mesmo não será cobrado. Para visitas improdutivas decorrentes de distribuição inadequada interna, causas terceiras, como energia ou dependência de tecnologias susceptíveis a interferência no link entregue, será estipulado um valor de R\$49,00 por visita improdutiva quando diagnosticado recorrência no caso acima de 3 visitas improdutivas.

### **DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

7.1. O presente instrumento vigorará por um ano, a contar da data da assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, com renovação automática por igual período.

7.2. Ocorrendo infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, gerará a parte contrária à faculdade de rescindir mediante Notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

7.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, nas seguintes hipóteses:

7.3.1. Em caso de notificação por escrito ou solicitação pelos meios mencionados no item 2.1.3, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza, desde que expirado, caso exista, o prazo de fidelidade de 12 (doze) meses, tendo sido aceitas as vantagens contidas no **TERMO DE PERMANÊNCIA**.

7.3.2. Em caso de notificação por escrito ou solicitação pelos meios mencionados no item 2.1.3, antes de expirado o prazo de 12 (doze) meses, com o Reembolso das Vantagens concedidas, nas condições contidas no **TERMO DE PERMANÊNCIA** e realizando a devolução dos equipamentos existentes em locação.

7.3.3. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.

7.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará a imediata interrupção dos serviços contratados.

#### **DAS PENALIDADES**

8.1. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeita-se à indenização por danos, bem como demais sanções previstas em lei e neste Contrato.

#### **DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

9.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013 e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) as CONTRATADAS deverão manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do CONTRATANTE pelo prazo determinado na legislação pátria.

9.2. As CONTRATADAS observarão o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do CLIENTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do CLIENTE.

9.3. O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do CONTRATANTE de que o uso de seus dados pessoais pelas CONTRATADAS é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Termo de Contratação, nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dados pessoais decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

9.4. As CONTRATADAS disponibilizarão os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do CONTRATANTE, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas; quando possuir obrigação legal ou regulatória; quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja

parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei n. 13.709/2018.

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

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

**9.5.2.** Dados relacionados ao endereço do CLIENTE tendo em vista a necessidade de as CONTRATADAS identificarem o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado.

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

**9.5.4.** Os dados coletados com base no legítimo interesse do CLIENTE, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte das CONTRATADAS, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD.

**9.6.** O CLIENTE autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, entre as CONTRATADAS e com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses das CONTRATADAS bem como do CLIENTE.

**9.7.** O CLIENTE autoriza o compartilhamento de seus dados pessoais com terceiros, com o objetivo de receber mensagens avisos gerais, promoções exclusivas de clientes Vivavox e quaisquer outras mensagens que impliquem em benefícios. As mensagens poderão ser enviadas por e-mail, SMS ou qualquer outro meio hábil.

**9.7.1** O CLIENTE pode solicitar o descadastramento do compartilhamento de seus dados pessoais a qualquer momento, através do e-mail [dpo@vivavox.com.br](mailto:dpo@vivavox.com.br).

## **DA LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS**

**10.1.** Os equipamentos locados ao CONTRATANTE estão descritos no Termo de contratação, anexo a este presente contrato.

**10.2.** O período da locação será o mesmo do tempo de vigência do contrato ao qual este documento é anexo.

**10.2.1** Após o fim da vigência deste contrato o CONTRATANTE deve disponibilizar para retirada das CONTRATADAS todos os equipamentos locados, sob penas responder por perdas e danos e eventuais outros prejuízos.

**10.3.** Estes equipamentos ficam à disposição do CONTRATANTE, durante o tempo de vigência do contrato, à TÍTULO PRECÁRIO, devendo serem devolvidos no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data da rescisão do contrato.

#### DA PUBLICIDADE

11.1 A PRESTADORA se reserva no direito de alterar o presente contrato para atualização e/ou adequação de seus termos e condições, obrigando-se, neste caso, a divulgar a última versão do Contrato no portal das CONTRATADAS.

11.2. Para a devida publicidade deste contrato, ele está registrado no cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, e está disponível no site das CONTRATADAS.

11.3. 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.

11.4. 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.

#### DO FORO

**12.1.** Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Santa Rita do Sapucaí-MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Santa Rita do Sapucaí, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

Grupo Vivavox  
Representante Legal

#### ANEXO I – TERMO DE CONTRATAÇÃO

**CONTRATADAS: 1ª CONTRATADA ou PROVEDOR DE INTERNET: VIVAVOX SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 50.432.034/0001-23, com sede na Rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 3, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social; **2ª CONTRATADA ou OPERADORA SCM: ANDRADE & LANDIM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 10.856.456/0001-01, com sede na Rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 2, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social; **3ª CONTRATADA ou EMPRESA DE LOCAÇÃO: VIVAVOX LOCACAO DE EQUIPAMENTOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 50.431.142/0001-81, com sede na Rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 4, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado,

nos termos do seu Contrato Social; **4ª CONTRATADA ou EMPRESA DE SUPORTE TÉCNICO: VIVAVOX TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º **51.320.480/0001-09**, com sede na rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 1, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

CONTRATANTE			
Nome:		RG/IE:	TIPO:
CPF / CNPJ:		Data Nasc:	
Endereço:			
Cidade/UF:   CEP:		Responsável:	
Telefone 1:		Telefone 2:	
Email1:		E-mail 2:	
PLANO CONTRATADO – CÓDIGO ÚNICO DA OFERTA: XXXXXXXX			
<input type="checkbox"/> SCM - SERVIÇO COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA Valor mensal:		<input type="checkbox"/> SVA - SERVIÇO VALOR ADICIONADO Valor mensal:	
<input type="checkbox"/> serviço de suporte Valor mensal:		<input type="checkbox"/> Velocidade BLF Valor mensal:	
<input type="checkbox"/> Locação de equipamentos Valor mensal:			
GARANTIA DE VELOCIDADE: PLANO-VELOCIDADE			
<b>TOTAL MENSAL:</b>		<b>VENCIMENTO:</b>	
<b>PRAZO DE INSTALAÇÃO: 5 DIAS ÚTEIS APÓS A ENTREGA DO CONTRATO ASSINADO</b>			
PAGAMENTO			
<input type="checkbox"/> Boleto Bancário <input type="checkbox"/> Papel <input type="checkbox"/> Meio Eletrônico		Boleto impresso:	
EQUIPAMENTOS LOCADOS DE PROPRIEDADE DA CONTRATADAS			
Descrição:	Serial:	Valor:	
Descrição:	Serial:	Valor:	
Descrição:	Serial:	Valor:	
<b>TOTAL MENSAL:</b>		<b>VENCIMENTO</b>	
<b>A instalação NÃO compreende os seguintes serviços: Configuração na rede interna de impressoras, repetidores WiFi, servidores, redundância de links, IPTV, DVRs, Consoles e formatação de computadores.</b>			
<b>OBSERVAÇÕES: INFRA:   ATIVAÇÃO:   COMERCIAL:   RESPONSÁVEL:</b>			

O **CONTRATANTE** declara-se de acordo com as condições estipuladas no contrato.

Este **TERMO** entrará em vigor a partir da data de sua assinatura e ativação do serviço.

Aceito a proposta, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
(cidade e data)

---

Assinatura do CONTRATANTE

### **ANEXO II – TERMO DE PERMANÊNCIA**

O contrato integral deste **TERMO DE CONTRATAÇÃO** encontra-se disponível na página [www.vivavox.com.br/contratos](http://www.vivavox.com.br/contratos).

**CONTRATADAS: 1ª CONTRATADA ou PROVEDOR DE INTERNET: VIVAVOX SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 50.432.034/0001-23, com sede na Rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 3, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social; **2ª CONTRATADA ou OPERADORA SCM: ANDRADE & LANDIM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 10.856.456/0001-01, com sede na Rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 2, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social; **3ª CONTRATADA ou EMPRESA DE LOCAÇÃO: VIVAVOX LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita

no CNPJ sob o n.º 50.431.142/0001-81, com sede na Rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 4, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social; **4ª CONTRATADA ou EMPRESA DE SUPORTE TÉCNICO: VIVAVOX TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º **51.320.480/0001-09**, com sede na rua José Pinto Vilela, n.º 357, sala 1, bairro Centro na cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG, CEP: 37.540-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social

CONTRATANTE							
<b>Nome:</b>				<b>RG/IE:</b>		<b>TIPO:</b>	<b>MUD. DE TITULAR.</b>
<b>CPF / CNPJ:</b>				<b>Data Nasc:</b>			
<b>Endereço:</b>				<b>Cidade/UF:</b>		<b>CEP:</b>	
<b>Telefone 1:</b>				<b>Telefone 2:</b>			
<b>Email 1:</b>				<b>Email 2:</b>			
PLANO CONTRATADO							
<input type="checkbox"/> SCM - SERVIÇO COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA Valor mensal:				<input type="checkbox"/> SVA - SERVIÇO VALOR ADICIONADO Valor mensal:			
<input type="checkbox"/> serviço de suporte Valor mensal:				<input type="checkbox"/> Velocidade BLF Valor mensal:			
<input type="checkbox"/> Locação de equipamentos Valor mensal:							
GARANTIA DE VELOCIDADE: PLANO-VELOCIDADE							
<b>TOTAL MENSAL: R\$</b>			<b>VENCIMENTO:</b>				
VANTAGENS CONCEDIDAS							
Desconto.....R\$				Outras vantagens:			
Valor de "Outras vantagens": R\$			VALOR TOTAL DAS VANTAGENS EM 12 MESES: R\$				
REEMBOLSO PARA CANCELAMENTO ANTES DE 12 MESES							
1º MÊS	R\$0,00	4º MÊS	R\$0,00	7º MÊS	R\$0,00	10º MÊS	R\$0,00
2º MÊS	R\$0,00	5º MÊS	R\$0,00	8º MÊS	R\$0,00	11º MÊS	R\$0,00
3º MÊS	R\$0,00	6º MÊS	R\$0,00	9º MÊS	R\$0,00	12º MÊS	R\$0,00

O **CONTRATANTE** declara-se de acordo com as condições de desconto estipuladas neste termo que são concedidas desde que haja permanência dos serviços pelo prazo de 12 (doze) meses. Na hipótese de cancelamento antes do prazo de 12 (doze) meses, o **CONTRATANTE** deverá reembolsar às **CONTRATADAS** o valor total da vantagem proporcional ao número de meses a vencer, conforme indicado na tabela acima. Este **TERMO** entrará em vigor a partir da data de sua assinatura e ativação do serviço.

Aceito a proposta, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
(cidade e data)

---

Assinatura do CONTRATANTE