



Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, a empresa **G F DE M SOUSA AVI TECNOLOGIAS INTELIGENTE LTDA**, com sede na RUA GUAPEVA OESTE ESQ. COM AV MARTE SUL, 252 QD.34 LT.16 - CENTRO na cidade de Chapadão do Céu - GO, inscrita no CNPJ sob o nº 21.072.906/0001-91, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme **ATO DE AUTORIZAÇÃO nº 208 de 16/01/2017, publicado no D.O.U em 20/01/2017**, doravante denominada **CONTRATADA**, que prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, denominado neste contrato como **SCM**, ao **CONTRATANTE**.

Tendo justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente, na forma da regulamentação do **SCM** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - **ANATEL**.

CLÁUSULA 1ª - DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

CONTRATANTE - Pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do SCM com a **CONTRATADA**.

Central de Atendimento - órgão de atendimento ao **CONTRATANTE**, através dos telefones Fixos: **(64) 3634-1582 / (64) 3634-1990** e **WhatsApp: (64) 9.8442-3315**, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.

Área de Prestação de Serviço - área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

Informações Multimídia - sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

LGT - Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Portal CONTRATADA na Internet: <https://avisolucoes.com.br/#>.

Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM") - serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço, observado o disposto no Regulamento do SCM.

Regulamento do SCM - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013.

RGC - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 632/2014.

CONTRATADA de Pequeno Porte: **CONTRATADA** de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com menos que 5% do mercado do segmento ao qual possui licença perante a Anatel.

Taxa de Instalação/Serviço de Ativação - valor devido pelo **CONTRATANTE**, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM.

Conexão à Internet - habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

Interconexão - ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nelas disponíveis.

Velocidade - capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

2.1. O objeto deste Contrato será a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia de âmbito nacional e internacional (doravante o "serviço"), que possibilitam a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, para tráfego de voz, dados e imagens, utilizando a rede de telecomunicações da **CONTRATADA**.

2.2. A **CONTRATANTE** não concede à **CONTRATADA** nenhuma exclusividade, reservando-se o direito de utilizar outro fornecedor para a prestação, total ou parcial, de serviço de telecomunicações, inclusive àquele objeto deste Contrato.

2.3. São partes integrantes desse Contrato, independente da transcrição, os seguintes Anexos: I) SLA; II) Termo de Contratação de Serviços; III) Contrato de Permanência (quando houver fidelidade); IV) E outros documentos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

CLÁUSULA 3ª - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 O serviço compreende a locação de área e infraestrutura, nas instalações da **CONTRATADA** e o provimento ininterrupto de telecomunicações na modalidade **SCM**, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

3.2. O **SCM** será prestado mediante a adesão, pelo **CONTRATANTE**, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado

pela **CONTRATADA**, em qualquer de suas modalidades.

3.3. O uso do serviço pelo **CONTRATANTE** implica na anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.

3.4. Após o período de permanência mínima a **CONTRATADA** reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável, comunicando o **CONTRATANTE** previamente 30 (trinta) dias.

3.5. O **CONTRATANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da **CONTRATADA**.

3.6. Na prestação do serviço poderão ser utilizados equipamentos que serão fornecidos instalados e testados pela **CONTRATADA**, em instalações da **CONTRATANTE** nas condições previamente acordadas, quando for o caso.

I - Quando da extinção do Contrato, a **CONTRATANTE** obriga-se a restituir os equipamentos à **CONTRATADA** nas mesmas condições em que foram recebidos, ou a adquiri-los, pelo valor a eles atribuído quando de seu encaminhamento, caso se negue a devolvê-los ou caso lhes tenha causado danos e se negue a repará-los integralmente.

II - Para fins de restituição dos equipamentos, tal como previsto na cláusula anterior, a **CONTRATANTE** se compromete a autorizar o acesso de funcionários da **CONTRATADA** aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustados entre as partes, não podendo exceder a 05 (cinco) dias após solicitação nesse sentido apresentada pela **CONTRATADA**.

3.7. O serviço será prestado através de acesso (s) dedicado (s) interligando a **CONTRATANTE** à Rede da **CONTRATADA**, o (s) qual (is) serão remunerados conforme acordado entre as partes.

3.7.1. Referido (s) acesso (s) dedicado (s), serão fornecidos à **CONTRATANTE** via cabo de fibra óptica da **CONTRATADA**, após a constatação da viabilidade técnica para a prestação do serviço e realização da vistoria.

3.8. O **CONTRATANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **CONTRATADA**, terá disponível os serviços de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo **CONTRATANTE** dando aceite ao presente contrato.

3.9. A **CONTRATADA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CONTRATANTE**, sendo do **CONTRATANTE** a responsabilidade pela preservação dos seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

3.10 A **CONTRATADA** 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 **CONTRATANTE**, 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 a privacidade tais como, mas não limitado a, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CONTRATANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou por ataques cibernéticos com destino ao conteúdo disponibilizado e hospedado pelo **CONTRATANTE**, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor. A **CONTRATADA** não será responsabilizada penal e/ou civilmente por condutas praticadas pelo **CONTRATANTE** ou por meio da utilização de sua rede a qual se encontra sob sua responsabilidade.

CLÁUSULA 4ª - DOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

4.1. Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, caso o **CONTRATANTE** assim o queira, a **CONTRATADA** poderá ceder a título de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no **Termo de Contratação de Serviços**, os quais serão instalados no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**.

4.2. Os equipamentos serão fornecidos pela **CONTRATADA** em regime de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, e a partir da data de entrega nas instalações do **CONTRATANTE**, este será responsável pela guarda e integridade dos mesmos, sendo também responsável por mantê-los nas mesmas condições até a efetiva devolução, sendo vedada sua modificação, reorganização, desconexão, reconfiguração, reparação ou mudança sem a prévia e expressa anuência por escrito da **CONTRATADA**.

4.3. Caso os cabos, equipamentos switchs, módulos gbic, roteadores, conversores, extensões ópticas, terminadores ópticos e DIOS cedidos pela **CONTRATADA** para o funcionamento do circuito sejam danificados na estrutura da **CONTRATANTE** por dolo ou culpa, a **CONTRATANTE** assume ser única e responsável pelo ressarcimento a **CONTRATADA**.

4.4. O **CONTRATANTE** renúncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos switch, roteador, conversor, extensões ópticas, terminadores ópticos e DIOS cedidos pela **CONTRATADA** para o funcionamento do circuito ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los imediatamente à **CONTRATADA** em perfeito estado de conservação e funcionamento, ressalvado o desgaste decorrente de seu uso normal. E em caso da não entrega, do extravio ou estarem danificados os equipamentos e aparelhos concedidos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, o **CONTRATANTE** fica obrigado ao ressarcimento conforme estipulado no item 4.2, a título de multa, e/ou servindo o presente contrato como título executivo a fim de possibilitar o ingresso com ação judicial competente visando o recebimento. No caso específico de recusa à entrega, fica sujeito o **CONTRATANTE** ainda a ação de busca e apreensão ou obrigação de fazer, sem prejuízo do pagamento da multa ora contratada.

4.5. O **CONTRATANTE** deverá providenciar, até a data de instalação do serviço contratado ou no prazo eventualmente

informado pela **CONTRATADA**, toda infraestrutura necessária para recebimento, instalação e utilização do serviço contratado, incluindo, mas não se limitando à rede interna, torres, para-raios etc, observando integralmente os requisitos técnicos eventualmente elaborados pela **CONTRATADA**.

4.6. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por equipamentos e demais configurações da rede interna do **CONTRATANTE**, não disponibilizados pela **CONTRATADA**, tais como: servidores, switches, roteadores, redes wifi, garantindo o funcionamento do serviço somente até o conversor óptico e/ou switch óptico disponibilizado em COMODATO ou LOCAÇÃO.

4.7. Para fins de cobrança dos serviços e/ou produtos, será considerada a data da ativação. Caso ocorra atraso na conclusão da ativação por um período superior a 15 (quinze) dias, por culpa exclusiva do **CONTRATANTE**, a cobrança será realizada a partir da data de instalação dos serviços e/ou produtos.

4.8. Os valores referentes a Taxas de Instalação/Serviço de Ativação, serão faturados apenas uma única vez. Estas Taxas se referem a instalação e/ou configuração de produtos/serviços.

4.9. O valor referente à Taxa de Locação será faturado mensalmente.

CLÁUSULA 5ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. Pela prestação do Serviço, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, mensalmente, os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de locação de equipamentos, taxa de configuração e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela **CONTRATADA**, e com as opções contratadas pelo **CONTRATANTE**, constante no ANEXO II.

5.2. Durante toda vigência do Contrato, o valor referente ao Consumo Mínimo Mensal (soma das mensalidades), será devido mensalmente pelo **CONTRATANTE** a **CONTRATADA**.

5.3. Os valores devidos pela **CONTRATANTE**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos serviços de Telecomunicações, que será encaminhada ao endereço da **CONTRATANTE**.

I - O não recebimento da fatura mensal não isenta a **CONTRATANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

5.4. O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pela **CONTRATANTE** acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata.

I - A atualização monetária do débito a que se refere a cláusula anterior será calculada "pro rata die" pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

II - Caso o IGP-M não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (IPC). Na hipótese da legislação permitir reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato, após comunicado antecipadamente a **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE** com pelo menos 30 (trinta) de antecedência.

5.5. Caso a inadimplência da **CONTRATANTE** não seja sanada após decorridos 15 (quinze) dias da data de Notificação de Vencimento (que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a **CONTRATADA** poderá suspender parcialmente a prestação do serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido na cláusula 5.3, item I.

5.6. Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias da data do início da Suspensão Parcial, a **CONTRATADA** poderá realizar a Suspensão Total da prestação do serviço, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial.

5.7. Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias da data do início da Suspensão Total, a **CONTRATADA** poderá realizar a Rescisão do Contrato, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a consequente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o (s) débito (s) correspondente (s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e a aplicação no previsto na cláusula 5.4 deste Contrato.

CLÁUSULA 6ª - REAJUSTE

6.1. As partes elegem o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável na data base da Tabela de Preços.

CLÁUSULA 7ª - VIGÊNCIA

7.1. Este contrato entra em vigor na data da assinatura das partes e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s), conforme acordo do Anexo II - Termo de Contratação de Serviços;

7.2. O serviço poderá ser renovado por iguais e sucessivos períodos, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período, desde que ocorra a manifestação de ao menos uma das partes, e posteriormente acordado pela outra.

CLÁUSULA 8ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Nos termos da legislação vigente, são direitos da **CONTRATANTE**:

- a) O acesso ao serviço, mediante **contratação** junto a **CONTRATADA**;
- b) Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- c) À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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 de LGT, sempre após notificação prévia pela **CONTRATADA**;
- h) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;
- i) À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;
- j) À resposta eficiente e tempestiva, pela **CONTRATADA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- k) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- l) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- m) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**;
- n) 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;
- o) A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- p) 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;
- q) De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- r) 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;
- s) Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- t) A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- u) A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

8.2 Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a **CONTRATANTE** a:

- a) Utilizar o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com a orientação técnica fornecida pela **CONTRATADA** e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- c) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- d) Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
- e) Informar a **CONTRATADA**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- f) Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- g) Somente conectar à rede da **CONTRATADA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- h) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso;
- i) Indenizar a **CONTRATADA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- j) Comunicar imediatamente à **CONTRATADA**:
 - I- o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - II- a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
 - III- qualquer alteração das informações cadastrais.
- k) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **CONTRATADA** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétricos

adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral;

l) Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da **CONTRATADA**, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento da **CONTRATANTE**;

m) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **CONTRATADA**;

n) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela **ANATEL**;

o) Responsabilizar-se perante a **CONTRATADA** quando da ocorrência prevista no item acima 4.2. (i).

p) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou legal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato, bem como a obrigação do assinante de ressarcir à **CONTRATADA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

I. Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;

II. O fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.

III. Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;

IV. Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

V. O **CONTRATANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **CONTRATADA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

q) O **CONTRATANTE** adimplente pode requerer à **CONTRATADA** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço, conforme o disposto no Artigo 67 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013 **ANATEL**.

CLÁUSULA 9ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. São direitos da **CONTRATADA**:

a) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos nos Capítulos IV do Título I do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e na regulamentação específica do serviço;

b) Faturar mensalmente à **CONTRATANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada com o seu código de acesso;

c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;

d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12 (doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas, ou pelo, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;

e) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **CONTRATADA**. Em tais hipóteses, a **CONTRATADA** comunicará a **CONTRATANTE** oferecendo a negociação dos valores sobre a alteração de seus preços 60 (sessenta) dias antes de sua vigência.

9.2. Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a **CONTRATADA** a:

a) Não 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 a **CONTRATANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que por terceiros.

b) Prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela **CONTRATADA**, sem ônus para a **CONTRATANTE**;

c) Fornecer à **CONTRATANTE** um código que lhe permitirá acessar a prestação do serviço;

d) Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a **CONTRATADA** não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço que sejam decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **CONTRATADA**, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pela **CONTRATANTE** ou terceiros não autorizados pela **CONTRATADA**, ou quaisquer outras causas fora do controle da **CONTRATADA**;

- e) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;
- f) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela **CONTRATANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da **CONTRATANTE**;
- g) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da **CONTRATANTE**, ou a violação de sua intimidade;
- h) Não efetuar a transmissão, emissão e recepção de informações de qualquer natureza que possam configurar a prestação de Serviço de Radiodifusão ou de Serviço de TV a Cabo, Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS) ou Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), assim como fornecer sinais de vídeo e áudio, de forma irrestrita e simultânea para a **CONTRATANTE**, na forma e condições previstas na regulamentação daqueles serviços;
- i) Não oferecer serviço com as características do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC), em especial o encaminhamento de tráfego telefônico por meio da rede de **SCM** simultaneamente originado e terminado nas redes do STFC;
- j) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato celebrado com a **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.

k) A **CONTRATADA** deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Parágrafo único. O acesso telefônico para a **CONTRATANTE** ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para a **CONTRATANTE**, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

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

m) Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço objeto deste Termo, a **CONTRATADA** 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;

n) Na contratação em questão, aplica-se o Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 16 de agosto de 1999.

o) A **CONTRATADA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único: A **CONTRATADA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito.

p) A **CONTRATADA** deve tornar disponível a **CONTRATANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

q) A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que a **CONTRATANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

r) Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **CONTRATADA** 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 deve ser amplamente comunicada às **CONTRATANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pela **CONTRATANTE**.

s) Permitir, aos agentes de fiscalização da **ANATEL**, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei.

t) Enviar à **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado.

u) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **CONTRATADA**, 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.

v) A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

x) A **CONTRATADA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão da **CONTRATANTE** pelo prazo mínimo de um ano. Ressalvada a hipóteses de designação de Blocos de IP's à **CONTRATANTE** devidamente registrada no ente nacional competente para tal, configurando a responsabilidade pela Guarda dos Registros de Conexão pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 10ª - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

10.1 A **CONTRATANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **CONTRATADA** valores contra ela lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida. Observadas as regras estabelecidas nos Artigos 81 e seguintes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC aprovado pela Resolução 632/2014 ANATEL.

§ 1º A **CONTRATADA** deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observado o disposto no **caput** do art. 76.

§ 2º O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto a **CONTRATANTE**, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 11ª - CONCESSÃO DE CRÉDITOS

11.1 A **CONTRATADA** deve conceder créditos sobre os valores praticados na ocorrência de quaisquer das seguintes situações:

I - nas interrupções cujas causas não sejam originadas pela **CONTRATANTE**;

II - quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pela **CONTRATANTE**; e

§ 1º Ficam excluídos os créditos nas situações em que for caracterizado caso fortuito ou força maior, devidamente justificado.

§ 2º Para efeito de concessão de créditos, 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 proporciona à **CONTRATANTE** o direito de receber o crédito.

§ 3º O valor do crédito a ser concedido à **CONTRATANTE** é obtido da seguinte forma: $VC = (M \div 720) \times n$

Sendo: VC = Valor do Crédito; M = Valor mensalidade, conforme praticado pela **CONTRATADA**; 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.

11.2 A **CONTRATADA** concederá descontos proporcionais aos períodos de interrupções que tenham se originado em sua rede (externa), excetuadas as interrupções programadas e as ocasionadas por caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA 12ª - CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

12.1. O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da **CONTRATADA** não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA 13ª - RESCISÃO

13.1. Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato em razão de:

a) Inadimplemento da outra parte em relação a quaisquer das obrigações ora ajustadas, mediante comunicação expressa;

b) Recuperação judicial, decretação de falência ou processo de liquidação judicial ou extrajudicial da outra parte;

c) Pela **CONTRATADA**, mediante prévia comunicação à **CONTRATANTE**, de 60 (sessenta) dias, no caso de extinção do Plano de Serviço contratado.

d) Superveniência de insolvência ou incapacidade da parte em dar cumprimento às obrigações ora acordadas.

13.2. Não obstante a rescisão do Contrato ou o término da prestação do serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pela **CONTRATANTE** pela utilização do serviço e às obrigações constantes das cláusulas 2, itens I e II e cláusula 5ª.

13.3. Os serviços descritos no I) SLA; II) Termo de Contratação de Serviços; III) Contrato de Permanência (quando houver fidelidade); IV) E outros documentos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência, poderão ser rescindidos antecipadamente pelo **CONTRATANTE**, sem justa causa, mediante notificação prévia de 60 (sessenta) dias e pagamento de multa conforme Anexo III: Contrato de Permanência, quando houver Prazo Determinado.

CLÁUSULA 14ª - PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO - SCM

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

a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

b) Disponibilidade dos sistemas centrais e acessos locais através de fibra, rádio, satélite ou par metálico nos percentuais estabelecidos no anexo I - SLA.

c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

d) Divulgação de informações à **CONTRATANTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações da **CONTRATANTE**;
- f) 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 15ª - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

15.1. O presente Contrato encontra-se em consonância com a Lei 12.846/2013 e práticas de *compliance*, estando ambas as partes cientes das responsabilidades civil e administrativas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, conforme discriminado na referida legislação.

CLÁUSULA 16ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

16.1. Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, w e Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução 632 de 07 de março de 2014, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

16.2. A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: 1331, sendo para deficientes auditivos o número 1332. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F - Térreo.

CLÁUSULA 17ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1 A ativação do (s) serviço (s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito pela a **CONTRATADA**, bem como a apresentação e análise dos documentos do **CONTRATANTE**
- 17.2. Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.
- 17.3. As partes comprometem-se a respeitar o caráter de sigilo e confidencialidade sobre a prestação de serviço ora ajustada.
- 17.4. O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.
- 17.5. É dispensável a obtenção da autorização a que se refere a cláusula anterior na hipótese de cessão do Contrato pela **CONTRATADA** para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.
- 17.6. O **CONTRATANTE** manterá a **CONTRATADA** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolva a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.
- 17.7. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo **CONTRATANTE** entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do **CONTRATANTE** tal prática.
- 17.8. O **CONTRATANTE** deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratados de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.
- 17.9. O **CONTRATANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço ora contratado quando esta estiver em desacordo com a legislação e com a regulamentação em vigor.
- 17.10. A **CONTRATADA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede do **CONTRATANTE**, sendo dele a responsabilidade pela manutenção e preservação de seus dados, bem como a introdução de restrições de acesso e controle de violação e antifraude.
- 17.11. A **CONTRATADA** poderá comunicar o **CLIENTE**, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da **CONTRATADA**, sendo que este controle é de ônus exclusivo do **CONTRATANTE**.
- 17.12. A responsabilidade da **CONTRATADA** na execução desta contratação está limitada à concessão de desconto por interrupção do serviço, conforme disposto neste documento. Entende e aceita desde já o **CONTRATANTE**, que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade de Rede de Telecomunicações é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.
- 17.13. A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito importará mera tolerância e não significará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.
- 17.14. Os tributos e encargos fiscais devidos, direta ou indiretamente, em virtude deste Contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido na respectiva norma tributária.
- 17.15. A **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** são empresas totalmente independentes entre si, de forma que nenhuma disposição deste CONTRATO poderá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre as Partes, bem como entre os empregados de uma Parte e da outra.

17.16. A **CONTRATADA** coloca à disposição do **CONTRATANTE** sua estrutura, fornecendo informações sobre o serviço prestado e eventuais dúvidas, reclamações ou contestação de débitos indevidos, através da Central de Atendimento ao Assinante com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis. O número mantido pela **PRESTADORA** do S.A.C. é (64) 3634-1582, ou no endereço da **PRESTADORA**, ainda pelo endereço eletrônico: avisolucoes.clientes@gmail.com.

17.17. O **CONTRATANTE** declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regem os serviços contratados, notadamente o contrato de **SCM**.

CLÁUSULA 18ª - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

18.1 Para fins deste instrumento:

a) Dados Pessoais: significa qualquer informação pessoal não pública coletada diretamente das Partes, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereço pessoal, geolocalização, profissão e informações financeiras, tais como ativos, fonte de recursos e riqueza, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais, conforme descrito na Lei de Proteção de Dados do Brasil (Lei nº 13.709/2018 - "LGPD") e demais legislações esparsas aplicáveis a dados pessoais no Brasil.

b) Tratamento de Dados Pessoais: significa a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

18.2. O **CONTRATADO** se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o **CONTRATANTE** apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

18.2.1. O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos (às) empregados (as) do (a) **CONTRATADO** que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-las;

18.2.2. O **CONTRATADO** não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o **CONTRATANTE** a qualquer terceiro (a), incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE** ou por meio de solicitação por autoridade competente ([Lei Nº 12.965/2014](#) e [Decreto Nº 8.771/2016](#)) ou determinação legal.

18.2.3. O **CONTRATADO** concorda em responsabilizar empregados (as) por violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penalidades.

18.2.4. O **CONTRATADO** não deverá aferir lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo **CONTRATANTE** dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

18.2.5. O **CONTRATADO** não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o **CONTRATANTE** ou que beneficiem terceiros em detrimento do **CONTRATANTE**.

18.3.1. O **CONTRATADO** deverá notificar prontamente o **CONTRATANTE** sobre evento em que o **CONTRATADO** saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um Incidente, incluindo pelo menos: (1) a natureza da violação às medidas de segurança; (2) os tipos de Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados; (3) a duração e consequências esperadas do Incidente; e (4) quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao Incidente.

18.3.2. Em relação a qualquer descoberta, o **CONTRATADO** (I) tomará todas as medidas razoáveis para investigar, remediar e mitigar os efeitos do Incidente, e (II) fornecerá ao **CONTRATANTE** garantias razoavelmente satisfatórias de que tal Incidente não tornará a ocorrer.

18.4. O **CONTRATADO** se compromete a eliminar todos os dados pessoais do **CONTRATANTE** após um ano do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

CLÁUSULA 19ª - FORO

19.1 As partes elegem o Foro e Comarca de Serranópolis - GO, para dirimir qualquer dúvida ou litígios pertinentes a este Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ANEXO I - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

- 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 CONTRATADA.
- 2-** Entendem-se como serviços prestados sujeitos à garantia de desempenho (SLA) a manutenção e reparo da rede de transmissão de dados, objeto deste contrato.
- 3-** A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) da ordem de 70,0% (setenta por cento).
- 4-** Para efeitos das obrigações e garantias de SLA, pela CONTRATADA, exclui-se:
 - a) Interrupções provocadas por manutenção pré-programada;
 - b) Falhas de qualquer natureza provocadas pelos equipamentos da CONTRATANTE;
 - c) Falta de energia nos equipamentos do CONTRATANTE;
 - d) Interrupções provocadas por motivos de força maior como intempéries ou acidentes de trânsito;
 - e) Interrupções provocadas por distúrbios públicos, atos de guerra ou de vandalismo;
 - f) Interrupções provocadas pelos servidores de sites.
- 5-** Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do serviço, a CONTRATANTE contatará o canal corporativo da CONTRATADA para registro do defeito e abertura de chamado técnico, de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como inicial.
- 6-** A abertura de chamados, poderá ser feita através de contato telefônico ou através de um dos canais de relacionamento da CONTRATADA, conforme descritos na cláusula 1ª do contrato.
- 7- Abertura de Chamado Técnico e Níveis de SLA**
 - 7.1-** Os tempos máximos para reparo são definidos de acordo com a natureza do problema e são referenciados como:
 - a) Detecção, análise do tempo de recuperação e notificação ao cliente: de 4 (quatro) a 6 (seis) horas;
 - b) Reparo e restabelecimento do fornecimento para falhas na infraestrutura da CONTRATADA: de 8 (oito) a 12 (doze) horas, salvo onde haja necessidade de interferência de terceiros (por exemplo a substituição de posteamento pela concessionária elétrica);
 - c) Reparo e restabelecimento do fornecimento para falhas decorrentes na infraestrutura dos fornecedores da CONTRATADA: de 8 (oito) a 12 (doze) horas, salvo onde haja necessidade de interferência de terceiros (por exemplo a substituição de posteamento pela concessionária elétrica);
- 8-** Em caso de interrupção do (s) serviço (s) prestado (s) pela CONTRATADA cuja (s) causa (s) seja (m) atribuível (is) exclusiva e comprovadamente à CONTRATADA, esta concederá um crédito proporcional ao período interrompido, o qual deverá ser incluso em documento de cobrança, nas situações descritas abaixo:
 - a) Quando, comprovadamente, o grau de qualidade do serviço prestado não atingir as especificações previstas para o serviço;
 - b) Quando não for observado pela CONTRATADA o prazo para comunicação ao CONTRATANTE de interrupções programadas.
- 9-** Para efeito de ressarcimento previsto neste instrumento, serão adotados os procedimentos descritos na cláusula 11ª do contrato. Adotar-se-á para início da contagem do tempo para as providências necessárias, o horário da reclamação do CONTRATANTE, inclusive para o cálculo de eventuais ressarcimentos previstos. Em caso de impedimento de acesso nas dependências do CONTRATANTE, este período será descontado do tempo a ser ressarcido.
- 10-** A CONTRATADA somente arcará com o ressarcimento previsto neste contrato em caso de interrupção que seja responsabilidade da mesma, não sendo de responsabilidade da CONTRATADA qualquer outra penalidade, multa, indenização, compensação e/ou ressarcimento, seja de que natureza e a que título for.
- 11-** O CONTRATANTE poderá solicitar a rescisão contratual motivada, quando houver o descumprimento dos índices de SLA, por três meses consecutivos.
- 11.1-** Não se aplicam a esta cláusula, a ocorrência de problemas ocasionados por caso fortuito ou de força maior, bem como, aqueles que tenham sido ocasionados por atos do CONTRATANTE.

ANEXO II: TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

Por meio deste Termo de Contratação de Serviços - **SCM** solicito contratação e ativação aos serviços da **CONTRATADA**, a empresa **G F DE M SOUSA AVI TECNOLOGIAS INTELIGENTE LTDA**, com sede na RUA GUAPEVA OESTE ESQ. COM AV MARTE SUL, 252 QD.34 LT.16 - CENTRO na cidade de Chapadão do Céu - GO, inscrita no CNPJ sob o nº 21.072.906/0001-91, nos seguintes termos:

CONTRATANTE	
Razão social:	
CNPJ:	
IE:	
Contato comercial:	
Telefone:	
Endereço:	
CEP:	
Cidade/UF:	

CONFIGURAÇÕES DOS SERVIÇOS	
Serviço:	IP Dedicado
Velocidade:	
Endereçamento IPv4:	
Infraestrutura:	Rede de fibra óptica até última milha
Switch/Conversor:	
Roteador:	
Endereço de instalação:	
Observações:	Equipamentos em comodato

CONDIÇÕES COMERCIAIS		
Serviços/Produtos:		R\$
Valor de instalação:	R\$	
Vencimento fatura:	Todo dia ...	
Permanência do contrato:	Fidelidade de 12 meses	

ANEXO III: CONTRATO DE PERMANÊNCIA

CONTRATADA			
Razão social:	G F DE M SOUSA AVI TECNOLOGIAS INTELIGENTES LTDA		
CNPJ:	21.072.906/0001-91		
IE:	10.612.048-4		
Contato comercial:	(64) 9.8442-3315		
Telefone:	(64) 3634-1582 / (64) 3634-1990		
Endereço:	RUA GUAPEVA OESTE ESQ. COM AV MARTE SUL, 252 QD.34 LT.16 - CENTRO		
CEP:	75.828-000		
Cidade/UF:	CHAPADÃO DO CÉU - GO	Autorização Anatel:	Nº 208 de 16/01/2017

CONTRATANTE	
Razão social:	
CNPJ:	
IE:	
Contato comercial:	
Endereço:	
CEP:	
Telefone:	
Cidade/UF:	

1. O presente "CONTRATO DE PERMANÊNCIA" encontra-se em consonância com o "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES" formalizados entre as partes e que, em conjunto, formam um só instrumento para os fins de direito, devendo ser lidos e interpretados conjuntamente.

1.2 Foram apresentados ao CONTRATANTE determinados benefícios antes da contratação dos Serviços de Comunicação Multimídia, tendo como contrapartida a fidelização do CONTRATANTE pelo prazo descrito neste instrumento, tendo também sido apresentados ao CONTRATANTE todas as condições relacionadas a esta fidelidade, inclusive no que se refere às penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.

1.3 O CONTRATANTE optou livremente pela percepção dos benefícios (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, por conseguinte, pela contratação sob a condição de fidelidade contratual, tendo total e amplo conhecimento das consequências decorrentes da fidelização contratual, bem como das penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.

1.4 O CONTRATANTE declara que foi facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual. Ainda assim, o CONTRATANTE preferiu a contratação mediante a percepção dos benefícios relacionados neste instrumento, tendo, portanto, total conhecimento da fidelidade contratual, bem como das penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.

2. A CONTRATADA concede ao CONTRATANTE os seguintes benefícios, válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual:

DESCRIÇÃO DE BENEFÍCIOS CONCEDIDOS	VALOR DO BENEFÍCIO
Isenção da Taxa de Ativação / Instalação	R\$200,00 (duzentos reais)
TOTAL DE BENEFÍCIOS CONCEDIDOS:	R\$200,00 (duzentos reais)

3. O presente instrumento formaliza a concessão de descontos ao CONTRATANTE, e em contrapartida, o CONTRATANTE se vincula (fideliza) contratualmente diante da CONTRATADA pelo período mínimo de <inserir> meses, a contar da assinatura do presente instrumento.

3.1. Caso ocorra a rescisão contratual, a pedido do CONTRATANTE, antes de completado o período de fidelização descrito na cláusula 3.1 acima, o CONTRATANTE se compromete a pagar em favor da CONTRATADA uma multa penal, a ser apurada de acordo com a fórmula abaixo descrita, bem como de acordo com a data do pedido de rescisão contratual antecipada:

$$M = (VTB \div MF) \times MR$$

Onde:

- O símbolo "M" corresponde ao valor total da Multa a ser paga pelo CONTRATANTE em favor da CONTRATADA.
- O símbolo "VTB" corresponde ao valor total dos benefícios concedidos ao CONTRATANTE, incluindo-se tanto os benefícios mensais, quanto os benefícios relacionados ao valor de instalação.
- O símbolo "MF" corresponde ao número total de meses de fidelidade contratual previsto na cláusula 3.1 deste instrumento;
- O símbolo "MR" corresponde ao número total de meses restantes para se completar o prazo de fidelidade contratual, de acordo com o momento em que o CONTRATANTE solicitou a rescisão contratual antecipada.

3.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do "CONTRATO DE

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", o CONTRATANTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pelas CONTRATADAS. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o referido contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

3.3. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO e novo Contrato de Permanência, em separado.

3.5. O CONTRATANTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CONTRATANTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CONTRATANTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA" e do presente Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

4. O presente "CONTRATO DE PERMANÊNCIA" forma, juntamente com o "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA" um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

5. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Serranópolis - GO excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Chapadão do Céu - GO, 15/04/2024

1.º Ofício

Geaine

CONTRATANTE

Nome:
CPF:

CONTRATADA

Nome Fantasia: AVI NET
CNPJ: 21.072.906/0001-91



REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL - ESTADO DE GOIÁS
COMARCA DE SERRANÓPOLIS - DIST. SÍTIO DO CHAPADÃO DO CÉU
REG. CIVIL DE P. NATURAIS, CIVIL DE P. JURÍDICAS, TÍT. E DOC., IMÓVEIS,
TAB. DE NOTAS, OF. DE REG. DE CONT. MARÍTIMOS E TAB. DE PROTESTO DE TÍTULOS
Av. Liberdade, 216 - Centro, Chapadão do Céu - GO, CEP 75.828-000 - (64) 3634-2049 - CNPJ 05.359.400/0001-01 - Celso Gusmão de Moura - Interino

Selo: 02232404112300124300068

Reconheço por SEMELHANÇA a assinatura indicada de GEAINÉ FERREIRA DE MATOS SOUSA que assina como representante de GEAINÉ FERREIRA DE MATOS - ME, posto que é análoga à constante de nossos arquivos. Dou Fé, Chapadão do Céu - GO, 15 de abril de 2024. Valor R\$8,11 (Por Assinatura).
Em testº _____ da verdade.

Igor Ferreira de Araújo - Substituto - Os 010/2023

QUALQUER ADULTERAÇÃO, RASURA OU EMENDA INVALIDA ESTE DOCUMENTO

