

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VOZ SOBRE PROTOCOLO DE INTERNET (VOIP)

Pelo presente instrumento, de um lado a prestadora, doravante denominada como CONTRATADA, conforme identificação a seguir:

DADOS CONTRATADA:			
Nome Empresarial: MULTIPLIC COMUNICACAO E TECNOLOGIA LTDA			
CNPJ: 19.611.641/0001-00		Ato de Autorização Anatel Nº 7754 de 18/092014	
Nome Empresarial: MULTIPLIC SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA			
CNPJ: 35.739.977/0001-00		Ato de Autorização Anatel Nº 986/2014	
Endereço: Avenida Fortunato Camargo, 1642			
Bairro: Cidade São Pedro - Gleba A	Cidade: Santana de Parnaíba	Estado: São Paulo	CEP: 06535-020
Telefone: (11) 3995-3030	S.A.C: 0800 580 4200	Site: https://multiplicnet.com.br/	E-mail: corporativo@multiplicnet.com.br

E de outro lado, a **pessoa física ou jurídica qualificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO**, aqui denominada simplesmente CONTRATANTE, firmam o presente Contrato de Prestação de Serviço de Voz sobre Protocolo de Internet SVA, Serviço de Valor Adicionado, que se regerá pela legislação aplicável em vigor, bem como as seguintes cláusulas e condições:

DAS DEFINIÇÕES:

VoIP: Voz sobre IP, também chamada de VoIP (em inglês: Voice over Internet Protocol), telefonia IP, telefonia Internet, telefonia em banda larga ou voz sobre banda larga é o roteamento de conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet, tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados.

SVA: Serviço de Valor Adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

- i. Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.
- ii. É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.
- iii. O fornecimento dos serviços para aplicação de voz via Internet Telefonia (VoIP) é operado através dos Serviços de Transporte de Tráfego proveniente da Rede, conforme Contrato de Prestação de serviços vigente entre a CONTRATADA e o Grupo TIP (TVN NACIONAL TELECOM LTDA., CNPJ 07.335.723/0001-90 e TIP TECNOLOGIA LTDA., CNPJ 05.052.748/0001-51).

1. CLÁUSULA PRIMEIRA DO OBJETO

1.1. Constitui-se objeto do presente contrato a prestação de serviços para aplicação de voz via Internet Telefonia VoIP, em âmbito nacional e internacional, possibilitando a transmissão de voz por meio de protocolo de Internet em forma de pacotes de dados.

1. Incluem-se no objeto o gerenciamento, disponibilização, suporte, manutenção, assistência técnica dos terminais de comunicação IP e prestação de serviços relacionados ao serviço VoIP para atender as necessidades da CONTRATANTE, conforme valores contidos no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, o qual **faz parte integrante e inseparável deste Instrumento, para todos os fins e efeitos.**

1.2. Também poderá ser objeto deste contrato a **solução PABX**, o que deverá ser sinalado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, com a respectiva indicação dos números telefônicos e ramais.

2. CLÁUSULA SEGUNDA DA PORTABILIDADE NUMÉRICA

2.1. A CONTRATADA pode, a seu exclusivo critério, fazer a portabilidade numérica para operadora parceira (Grupo TIP) a fim de garantir a disponibilidade dos serviços de Número Virtual, Número Virtual Internacional e Número Nacional. A CONTRATANTE reconhece e aceita que a CONTRATADA poderá compartilhar dados com a operadora parceira, desde que necessários para a conclusão da portabilidade numérica.

2.2. **Portabilidade de outra operadora para a CONTRATADA:** a CONTRATANTE reconhece que, neste caso, o serviço desempenhado pela CONTRATADA estará sujeito às condições comerciais estabelecidas pela operadora de origem, não podendo exigir da CONTRATADA a portabilidade de todos os números, mesmo quando a CONTRATADA possua cobertura na cidade ou tenha procedido à análise positiva da portabilidade. O prazo da Portabilidade poderá variar de 3 (três) a 30 (trinta) dias úteis, de acordo com a disponibilidade e condições comerciais estabelecidas pela operadora de origem. Toda Portabilidade será feita sob agendamento e conforme disponibilidade da operadora de destino, razão pela qual, não poderá ser exigido da CONTRATADA a efetivação da portabilidade em prazo ou data divergente da estabelecida pela operadora de origem.

2.3. **Portabilidade da CONTRATADA para outra operadora:** a CONTRATANTE está ciente que, neste caso, a solicitação de portabilidade sempre deverá ser feita pela operadora de destino e somente será liberada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE que esteja adimplente junto à CONTRATADA. A portabilidade de saída é de total responsabilidade da operadora de destino.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR DO CONTRATO

3.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores conforme estabelecidos no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

3.2. Os serviços serão pagos mensalmente, mediante apresentação da fatura dos serviços executados no período, já incluídos os tributos, os encargos e demais ônus que porventura venham a recair sobre a CONTRATADA.

4. CLÁUSULA QUARTA DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1. São obrigações da CONTRATADA:

- a. Fornecimento e instalação dos materiais e equipamentos necessários à prestação do serviço contratado;
- b. Contemplar as manutenções corretivas e evolutivas e, ainda, a substituição de peça e/ou componente para os equipamentos, em caso de falha técnica;

C. Observar às prescrições das normas e regulamentações da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

4.2. São obrigações da CONTRATANTE:

- a. Cumprir as obrigações fixadas neste Instrumento, incluindo o pagamento pontual dos valores conforme contratados;
- b. Utilizar adequadamente o serviço;
- c. Providenciar infraestrutura necessária ao funcionamento do serviço Contratado;
- d. Não usar o serviço ora contratado de maneira ilegal ou fraudulenta e nem permitir que terceiros o façam sob pena de rescisão do Contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA DA FORMA DE PAGAMENTO E DO INADIMPLEMENTO

5.1. Os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE à CONTRATADA, da forma e no prazo ajustados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.2. Havendo atraso no pagamento de qualquer importância devida sob o presente Contrato, implicará na aplicação de multa de 2% sobre o valor em atraso, atualização pelo IGPM-FGV, e juros de mora de 1% a.m., *pro rata die*, calculados desde a data do vencimento do respectivo documento de cobrança até a data do efetivo pagamento.

5.2.1. O atraso injustificado no pagamento da NF pela CONTRATANTE por prazo superior a 30 dias, contados do vencimento da Nota Fiscal, implicará na suspensão da gestão do Serviço, a critério da CONTRATADA, o que será comunicado à CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 dias da data da suspensão.

5.2.2. O restabelecimento da gestão do Serviço ocorrerá mediante a quitação dos valores devidos pela CONTRATANTE, acrescidos dos encargos moratórios, e ocorrerá no prazo de até 03 dias úteis após a efetiva quitação dos débitos em atraso, tendo-se em vista o prazo de compensação bancária.

5.3. Para a cobrança dos valores descritos neste Contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir a CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC.

6. CLÁUSULA SEXTA DO REAJUSTE

6.1. Os valores serão reajustados anualmente, no mês de aniversário do Contrato, pela variação positiva a do IGPM-FGV ou outro índice que venha a substituí-lo.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA QUALIDADE DO SERVIÇO

7.1. Em caso de interrupção do serviço, por culpa da CONTRATADA, esta se compromete a descontar do valor a ser cobrado da CONTRATANTE, o valor proporcional ao número de horas em que o serviço ficou indisponível.

7.1.1. O disposto no item acima não se aplica aos casos em que a interrupção ou a degradação for inferior a 30 (trinta) minutos.

7.1.2. Para ter direito à concessão dos descontos a CONTRATANTE deverá efetuar imediatamente após a ocorrência o registro de falha no serviço no Serviço de Atendimento da CONTRATADA, devendo tal reclamação ser considerada procedente, com responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.3. Não será efetuado nenhum desconto caso a interrupção e/ou falha se dê em razão de problemas na rede da CONTRATANTE e/ou por motivos de caso fortuito e/ou força maior.

7.2. Sem prejuízo ao disposto no item 7.1 deste contrato, não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

- a. Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte da CONTRATANTE ou de seus prepostos;
- b. Interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura da CONTRATANTE;
- c. Quando, por qualquer motivo a CONTRATANTE impedir o acesso do pessoal técnico da CONTRATADA, postergando, assim, o momento de correção da falha.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

8.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura e assim permanecerá por prazo indeterminado, exceto nos casos em que as condições comerciais definidas no TERMO DE CONTRATAÇÃO determinem prazo e condição diferente.

8.2. O Contrato poderá ser denunciado por qualquer das partes, mediante comunicação escrita à outra parte, com prazo de 30 dias de antecedência, previsto para a denúncia do contrato, sem ônus de parte a parte.

8.3. O presente Contrato também poderá ser denunciado na ocorrência de um ou mais dos seguintes:

- a. Acordo mútuo, mediante distrato;
- b. Disposição de Lei;
- c. Descumprimento de qualquer cláusula ou condição estipulada neste Contrato, por qualquer das Partes;
- d. Decretação de falência ou pedido de recuperação judicial de qualquer uma das Partes.

8.4. Em caso de inadimplência de uma das Partes no cumprimento de suas obrigações, o presente Contrato poderá ser rescindido mediante notificação extrajudicial, desde que a obrigação descumprida não seja adimplida ou implementado plano para saneamento do descumprimento no prazo de 30 dias, contados do recebimento da referida notificação.

8.5. Independentemente da causa, a rescisão deste Contrato não desobriga a CONTRATANTE ao pagamento à CONTRATADA de todos os valores eventualmente devidos até a data do cancelamento/rescisão do serviço.

9. CLÁUSULA NONA DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. Cada Parte será exclusivamente responsável por suas respectivas obrigações, bem como pelos danos, custos ou despesas que tal Parte causar à outra parte ou a terceiros.

9.2. A CONTRATADA não será, sob nenhuma circunstância, considerada responsável por danos indiretos, incidentes, extraordinários ou pelos custos resultantes ou indenizações de qualquer tipo ou por quaisquer custos devido a tempo de paralisação de atividades; negócios, rendas ou lucros cessantes; não realização das economias esperadas; dados ou softwares perdidos, indisponíveis ou danificados, tenham ou não as Partes sido alertadas ou tivessem que ter sido alertadas sobre a possibilidade de tais custos, despesas ou indenizações.

9.3. **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 da CONTRATANTE, a qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço VoIP de forma ética e moral, atendendo à finalidade e natureza do serviço prestado, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. A CONTRATANTE é a única**

responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes de utilização do serviço em desacordo com este Contrato, com a legislação incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e/ou com a regulamentação em vigor.

9.4. Será de responsabilidade da CONTRATANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrente da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou terceiros.

9.5. Os Serviços VoIP prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede da CONTRATANTE, sendo de responsabilidade desta a preservação de seus dados.

9.6. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. O Serviço VoIP é prestado nos termos do art. 61 da Lei nº 9472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações).

10.2. A CONTRATANTE tem conhecimento de que o Serviço VoIP prestado depende de sua conexão de internet, sendo que a disponibilidade e a qualidade do serviço estão diretamente ligadas a este fator.

10.3. A CONTRATANTE tem conhecimento 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 objeto do presente Contrato, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

10.4. A CONTRATANTE se compromete a manter atualizados os seus dados cadastrais, informando sobre qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato em se tratando de contratante pessoa Jurídica, documentos societários, dentre outros.

10.5. Na hipótese de mudança de endereço ou mudança de ponto de instalação, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e a disponibilidade por parte da CONTRATADA. As despesas decorrentes de mudança de endereço ou instalação são de responsabilidade da CONTRATANTE, que será informada previamente acerca dos valores cobrados pela CONTRATADA.

10.6. Caso disponibilizado senha de acesso ao Serviço VoIP pela CONTRATADA, deverá a CONTRATANTE responsabilizar-se pelo correto uso da sua senha de acesso ao Serviço VoIP, e pela segurança de sua senha e dados cadastrais, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização por parte da CONTRATADA na ocorrência de uso inadequado ou fraudulento do serviço.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11.1. A CONTRATADA realizará o tratamento de dados pessoais no contexto da prestação dos serviços objeto deste Contrato, na qualidade de CONTROLADORA.

11.2. O tratamento dos Dados Pessoais sob este Contrato corresponde às atividades imprescindíveis para prestar os Serviços descritos no Contrato. A CONTRATADA tratará os Dados Pessoais no contexto da prestação dos Serviços e somente para a finalidade de prestar os Serviços, e para se defender e exercer direitos da CONTRATADA, se necessário.

11.3. O compartilhamento de dados pessoais sob o escopo do presente contrato poderá ocorrer quando indispensável ao desenvolvimento das atividades inerentes, acessórias ou complementares necessárias à execução contratual, e de acordo com o que autoriza a legislação aplicável.

11.3.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar os dados pessoais em virtude de obrigação legal ou por ordem judicial ou de órgão regulatório, tal como a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ANPD e, ainda, aos serviços técnicos de hospedagem e armazenamento em nuvem, empresa de gestão de ERP, sistemas de pagamento, contabilidade terceirizada.

11.3.2. A CONTRATADA poderá contratar empresas terceirizadas para consecução dos serviços contratados, garantindo que tais terceiros se obrigarão a mesma proteção aos dados pessoais estabelecida neste instrumento

11.4. A CONTRATADA tratará os dados pessoais em conformidade com este instrumento e se compromete a: **i)** limitar o acesso aos dados pessoais ao número mínimo de funcionários que tenham necessidade de acessar referidas informações para fins de cumprir com suas obrigações junto à CONTRATANTE; **ii)** manter um programa de segurança de dados, que contemple medidas adequadas do ponto de vista técnico, físico e de governança.

11.5. Os Dados Pessoais serão mantidos durante todo o período de vigência contratual. Após esse período, os Dados Pessoais poderão ser armazenados por um período adicional para fins de auditoria, e de forma a possibilitar o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados. A retenção dos Dados Pessoais será pelo prazo necessário à prossecução das finalidades da recolha ou do tratamento posterior, sendo respeitados os prazos estabelecidos na legislação aplicável.

11.5.1. **Da guarda de documentos:** A CONTRATANTE autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos, documentos fiscais, etc.), em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da CONTRATADA a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, em especial para o cumprimento da obrigação legal.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Os tributos incidentes sobre os serviços ora contratados deverão ser recolhidos pelo contribuinte, conforme definido na legislação tributária.

12.2. É vedado às partes ceder ou transferir os direitos e obrigações decorrentes do presente instrumento, sem prévia autorização escrita da outra.

12.3. O não exercício de qualquer direito ou faculdade estabelecidos no presente contrato constituirá ato de mera liberalidade, não inovando ou criando direitos e precedentes a serem invocados por qualquer das partes.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS NOTIFICAÇÕES

13.1. Para todos e quaisquer efeitos, qualquer notificação e/ou comunicação que porventura precise ser feita em cumprimento deste Contrato, deverá se dar mediante envio de carta registrada, aos endereços constantes no preâmbulo, ou por meio de correspondência eletrônica mantida pelas partes ou ainda *WhatsApp*. Estabelece-se como contato entre as Partes os seguintes endereços eletrônicos:

- **CONTRATADA:** MULTIPLIC COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA LTDA.
- **CONTRATANTE:** INSTITUTO AGAPE.

13.2. Em caso de alteração do endereço físico ou eletrônico de qualquer das partes, a outra deverá ser comunicada assim que possível, sob pena de ser considerada eficaz a comunicação enviada aos endereços informados anteriormente.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA DA ASSINATURA E FORO

14.1. O presente instrumento poderá ser assinado: **i)** mediante assinatura física, em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito; **ii)** assinatura eletrônica, nos termos do Artigo 10, §2º da MP 2.200-2/2001; ou ainda **iii)** aceite eletrônico.

14.2. As partes contratantes elegem o foro da Comarca de Santana de Parnaíba/SP, para dirimir as eventuais controvérsias decorrentes do presente Contrato, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido, o presente Contrato é assinado pelas Partes devidamente qualificadas no preâmbulo deste instrumento.

Santana de Parnaíba/SP, 17/02/2025.

CONTRATADA

CONTRATANTE

1. _____

2. _____

Testemunha: Testemunha:

CPF:

CPF:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (SCM), PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SVA) E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente instrumento, de um lado as prestadoras, doravante ambas denominadas como PRESTADORA, conforme identificação a seguir:

DADOS PRESTADORA:			
Nome Empresarial: MULTIPLIC COMUNICACAO E TECNOLOGIA LTDA			
CNPJ: 19.611.641/0001-00		Ato de Autorização Anatel Nº 7754 de 18/092014	
Nome Empresarial: MULTIPLIC SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA			
CNPJ: 35.739.977/0001-00		Ato de Autorização Anatel Nº 986/2014	
Endereço: Avenida Fortunato Camargo, 1642			
Bairro: Cidade São Pedro - Gleba A	Cidade: Santana de Parnaíba	Estado: São Paulo	CEP: 06535-020
Telefone: (11) 3995-3030	S.A.C: 0800 580 4200	Site: https://multiplicnet.com.br/	E-mail: contato@multiplicnet.com.br

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) ASSINANTE, conforme identificado (a) em TERMO DE ADESÃO que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas Cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

DAS NORMAS APLICÁVEIS

Conforme os casos constituem referência ao Contrato os regulamentos referentes aos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviços de Valor Adicionado (SVA), incluindo, mas não se limitando, as normas e instrumentos abaixo relacionados:

- a) Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990);
- b) Para a prestação de serviços de telecomunicações, Lei nº. 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e o funcionamento do órgão regulador dos serviços e outros aspectos institucionais;
- c) Para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, o Regulamento SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614, de 28 de maio de 2013;
- d) Para a prestação de serviços de telecomunicações, outros atos emanados dos poderes públicos competentes e da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, que regulamentam ou venham regulamentar o(s) serviço(s) objeto do presente Contrato.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente CONTRATO as seguintes definições:

1.2 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

1.3 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM e SVA podem ser explorados conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

1.4 ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM/SVA.

1.5 CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da Prestadora de SCM/SVA responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

1.6 PLANO DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços

associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

1.7 PRESTADORA: pessoas jurídicas que, mediante concessão, permissão ou autorização, prestam serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

1.8 SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): 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, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço

1.9 SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA): é atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações. O provimento de serviços de conexão à internet é um Serviço de Valor Adicionado.

1.10 CONEXÃO À INTERNET: é a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

1.11 REGISTROS DE CONEXÃO: designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE.

1.12 TERMO DE ADESÃO: Refere-se ao instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que estabelece o início de sua vigência, que o complete e o melhore, sendo inerente e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão ao presente Contrato. O Termo de Adesão poderá ser alterado mediante aditivo, desde que assinado de forma física ou eletrônica pelas Partes.

2 CLÁUSULA SEGUNDA DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) e SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA), pela PRESTADORA ao ASSINANTE, cujo Plano de Serviço e Endereço para Instalação foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo ASSINANTE, em TERMO DE ADESÃO.

2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

2.3 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do ASSINANTE, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

2.4 Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da PRESTADORA.

3 CLÁUSULA TERCEIRA DA ADESÃO

3.1 A adesão ao presente Contrato pelo ASSINANTE pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de ASSINATURA de TERMO DE ADESÃO IMPRESSO;

3.1.2 Por meio de ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE de TERMO DE ADESÃO;

Parágrafo Único: Por meio da ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO do TERMO DE ADESÃO, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de Atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download, upload e garantia de banda.

4 CLÁUSULA QUARTA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

4.1 Constituem DIREITOS do ASSINANTE:

4.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos pela ANATEL, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.1.2 A liberdade de escolha de firmar contrato com a PRESTADORA, do Plano de Serviço e de obter benefícios mediante fidelização contratual por prazo mínimo;

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

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

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

termos da regulamentação;

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

4.1.7 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;

4.1.8 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista pela ANATEL;

4.1.9 A resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

4.1.10 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra as PRESTADORA, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.1.11 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

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

4.1.13 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;

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

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

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

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

4.1.18 Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

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

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

4.2 Constituem DEVERES dos ASSINANTES:

4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

4.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

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

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

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

4.2.6 Indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

4.2.7 Permitir acesso da PRESTADORA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

Parágrafo único: Constatando a ausência do ASSINANTE, este desde já autoriza os funcionários da PRESTADORA a adentrarem em sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

4.2.8 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso.

4.2.9 Comunicar à PRESTADORA sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço, momento em que iniciará a contagem do prazo para suporte técnico;

4.2.10 Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, isentando a PRESTADORA por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos na falta do referido documento. Caso não entregue o documento, o ASSINANTE se comprometerá em informar local adequado para perfuração e instalação dos equipamentos, se responsabilizando integralmente pela informação fornecida.

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

4.2.12 É VEDADO ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviços de Valor Adicionado (SVA), contratado com as PRESTADORA à terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, bem como sublocar os equipamentos eventualmente locados, sob pena de rescisão

do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

4.2.13 O ASSINANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da PRESTADORA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

4.2.14 A PRESTADORA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o ASSINANTE, a qual exigirá a retratação do ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Carta de Notificação.

4.2.15 O ASSINANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

4.2.16 Comunicar imediatamente à PRESTADORA:

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, em especial a alteração de endereço de residência e domicílio;

IV) O não recebimento do documento de cobrança.

5 CLÁUSULA QUINTA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1 Constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

5.1.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

5.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A PRESTADORA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;

§2º A relação entre a PRESTADORA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

5.1.3 Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

5.2 Constituem deveres da PRESTADORA:

5.2.1 É vedada à PRESTADORA condicionar oferta referente ao SCM/SVA à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao ASSINANTE à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

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

5.2.2.1 A PRESTADORA dispõe do S.A.C: 0800 580 4200 e endereço virtual eletrônico:

www.multiplicnet.com.br.

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

5.2.4 Face às reclamações e dúvidas dos ASSINANTES, a PRESTADORA atenderá as demandas dentro do prazo legal previsto pela ANATEL, ressalvadas as hipóteses em que o retorno ao ASSINANTE não dependa exclusivamente de ações pela PRESTADORA.

5.2.5 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a PRESTADORA realizará o desconto do valor da assinatura de acordo com as regulamentações da ANATEL vigentes à época da ocorrência.

§1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, e em razão disso será devido um desconto na assinatura do ASSINANTE a ser calculada nos termos da Cláusula 14.

devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

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

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

5.3 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a PRESTADORA de SCM/SVA tem a OBRIGAÇÃO de:

5.3.1 Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

- 5.3.2 Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- 5.3.3 A PRESTADORA está dispensada de manter Registros de Conexão dos ASSINANTES, em razão dos planos de internet ofertados não possuírem franquia de consumo.
- 5.3.4 Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;
- 5.3.5 Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- 5.3.6 Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 5.3.7 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na Cláusula Sétima e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- 5.3.8 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- 5.3.9 Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- 5.3.10 Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- 5.3.11 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.
- 5.4 A PRESTADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.
- Parágrafo único: A PRESTADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.
- 5.5 Toda e qualquer comunicação da PRESTADORA para com o ASSINANTE será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

6. CLÁUSULA SEXTA - LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- 6.1 Havendo necessidade de locação de equipamentos, para uso exclusivo pelo ASSINANTE para acesso à internet de banda larga que será fornecida ante a pactuação deste Instrumento, a PRESTADORA disponibilizará a aparelhagem necessária, a qual constará descrita no TERMO DE ADESÃO anexo, a serem instalados no endereço indicado pelo ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO.
- 6.2 No momento da instalação e do recebimento dos equipamentos, o ASSINANTE atesta e reconhece o bom estado e funcionamento dos mesmos na sua presença ou na de representante/técnico por esta autorizado e com idade superior a 18 (dezoito) anos.
- 6.3 O valor e data para pagamento pela locação dos equipamentos deverá ser de acordo com o estipulado no TERMO DE ADESÃO, mediante envio de fatura de cobrança mensal pela PRESTADORA, no endereço indicado pelo ASSINANTE ou por via postal, ou via digital (e-mail/WhatsApp/Retirada no Site).
- 6.4 O ASSINANTE deverá providenciar e fornecer toda a infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO, incluindo conduítes e canaletas para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a PRESTADORA, tais como aluguéis, energia elétrica, etc.
- 6.4.1 Cabe ainda ao ASSINANTE, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.
- 6.5 É de responsabilidade do ASSINANTE usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à PRESTADORA, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o ASSINANTE sejam promovidos.
- 6.6 O ASSINANTE deverá manter a instalação dos equipamentos nos locais adequados e indicados pela PRESTADORA, observadas as condições da rede elétrica e condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos ao fim que se destinam, bem como deverá assegurar que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela PRESTADORA tenham acesso e manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando as normas de utilização.
- 6.7 O ASSINANTE não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos.

6.8 Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto/roubo dos referidos equipamentos ou não devolução dos equipamentos à PRESTADORA quando do término do contrato, o ASSINANTE também deverá restituir à PRESTADORA pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrada em fatura de cobrança lançada em favor da PRESTADORA.

6.9 O ASSINANTE deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens à PRESTADORA caso haja rescisão deste contrato, por quaisquer motivos, no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos, estando autorizado à PRESTADORA a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do ASSINANTE a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, fica desde já autorizado que a PRESTADORA proceda automaticamente com a retirada, independentemente de qualquer modalidade de notificação ou fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo ainda a PRESTADORA utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

7.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela PRESTADORA:

7.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

7.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

7.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

7.1.4 Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

7.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

7.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;

7.1.7 Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

8 CLÁUSULA OITAVA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

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

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

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

8.1.3 Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviços de Valor Adicionado (SVA), que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA.

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

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

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

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

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

8.5 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação

(cabo de rede do rádio) e o equipamento do ASSINANTE.

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

9 CLÁUSULA NONA DO PLANO DE SERVIÇO

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

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

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

10 CLÁUSULA DÉCIMA DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

10.1 Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA, valor de TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO, nas condições descritas no TERMO DE ADESÃO.

10.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no TERMO DE ADESÃO assinado pelo ASSINANTE.

10.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela PRESTADORA ao ASSINANTE presencialmente, por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO.

10.3 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o ASSINANTE do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é DEVER do ASSINANTE comunicar a PRESTADORA antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

10.4 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do ASSINANTE junto à PRESTADORA, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo ASSINANTE durante o processo de cadastramento.

10.5 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM- FGV ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

10.6 O ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores praticados pela PRESTADORA no ato, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor vigente à época, correspondentes aos seguintes serviços:

10.6.1 Mudança de endereço, ficando condicionada à análise de viabilidade técnica;

10.6.2 Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenham sido causados por ação ou omissão do ASSINANTE;

10.6.3 Visita técnica em que ficou constado erros de operação do ASSINANTE, ou problemas da infraestrutura e equipamentos do ASSINANTE ou de terceiros.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT))

11.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela PRESTADORA, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da PRESTADORA, mas sim indicador de excelência técnica.

11.2 A PRESTADORA, desde que observadas as obrigações a cargo do ASSINANTE e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção do link em funcionamento pela porcentagem disposta no TERMO DE ADESÃO, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

11.2.1 Falha na conexão (LINK) ocasionada por caso fortuito, força maior, ou ainda culpa exclusiva de terceiros, sem culpa da PRESTADORA;

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

11.2.3 As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de hackers ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).

11.2.4 Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

Parágrafo único: Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas 11.2.1 a 11.2.4 supra, o prazo em que durar esta suspensão NÃO SERÁ COMPUTADO para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela PRESTADORA.

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

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

11.5 Se o SLA for descumprido abaixo de 89,9% em mais de 3 (três) meses consecutivos, fica facultado ao ASSINANTE pleitear a rescisão do presente, mediante aviso prévio e análise dos requisitos por parte da PRESTADORA, sob pena de pagamento da multa devida por rescisão antecipada.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

O inadimplemento das obrigações descritas no TERMO DE ADESÃO por parte do ASSINANTE, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente Contrato, resultarão nas penalidades registradas nesta Cláusula que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

12.1 Transcorridos 15 (quinze) dias da ciência da existência do débito vencido, o ASSINANTE terá o fornecimento do serviço PARCIALMENTE SUSPENSO, o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.

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

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

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

12.4.1 Rescindido o presente Contrato, a PRESTADORA encaminhará em até 7 (sete) dias, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do ASSINANTE.

12.5 Durante o período no qual o serviço estiver SUSPENSO TOTALMENTE, não será cobrado valor de mensalidade do ASSINANTE, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito e 0,33% (trinta e três centésimos por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, corrigidos monetariamente pelo IGP-M.

12.5.1 A multa, juros e correção monetária acima mencionados, são aplicáveis a todos os valores devidos pelo ASSINANTE (mensalidade e/ou locação de equipamentos), os quais estão descritos de forma discriminada no TERMO DE ADESÃO.

12.5.2 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas de correntes serão suportadas pelo ASSINANTE.

12.6 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros, o que ocorrerá dentro do prazo legal.

12.7 Sendo o período de atraso, superior a 12 (doze) meses, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do Item 9.5, supra.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA DA SUSPENSÃO

13.1 O presente Contrato poderá ser SUSPENSO nas seguintes hipóteses:

13.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme Cláusula Décima Segunda supra.

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

13.1.2.1 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do ASSINANTE ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

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

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DESCONTOS COMPULSÓRIOS

14.1 A PRESTADORA concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções superiores a 30 minutos no Serviço de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao ASSINANTE, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos e de acordo com a seguinte fórmula: $VD = (VM / 1440) \times n$.

14.1.1 Na fórmula acima, VD = Valor do Desconto; VM = Valor Mensal do Serviço; n = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos; 1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no dia.

14.2 O tempo de indisponibilidade do Serviço compreende o período entre o registro da reclamação na PRESTADORA até o restabelecimento do circuito em tráfego para o ASSINANTE.

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

14.4 Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

14.4.1 Interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do ASSINANTE;

14.4.2 Pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o ASSINANTE impedir o acesso do pessoal técnico da PRESTADORA às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da PRESTADORA e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;

14.4.3 Ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

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

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

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

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO OU DESISTÊNCIA

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

16.2 Entende-se por:

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

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

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

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA RESPONSABILIDADE

17.1 A PRESTADORA não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do ASSINANTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O ASSINANTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

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

17.3 Caso o ASSINANTE ou a PRESTADORA seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da

Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

17.4 As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA CONFIDENCIALIDADE

18.1 Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

18.2 Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

18.3 Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

18.3.1 Era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

18.3.2 For revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

18.3.3 Estiver publicamente disponível;

18.3.4 For total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

18.3.5 Tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

18.4 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.

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

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA - SERVIÇOS DE INTERNET

19.1 Na contratação de Serviço de internet, o ASSINANTE se compromete a:

19.1.1 Observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;

19.1.2 Não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;

19.1.3 Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço;

19.1.4 Não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus;

19.1.5 Não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da PRESTADORA ou de qualquer outra entidade ou organização;

19.1.6 Manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da PRESTADORA ou de terceiros;

19.1.7 Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

19.1.8 Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam);

19.1.9 Não hospedar spammers.

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

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

20.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

20.2 Por denúncia, por interesse do ASSINANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio formal com 30 (trinta) dias de antecedência à PRESTADORA, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

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

20.4 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

20.5 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a

terceiros pelo ASSINANTE sem prévia anuência da PRESTADORA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo ASSINANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria PRESTADORA, onde nesta hipótese responderá o ASSINANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

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

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

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

20.8 Uma vez rescindido o presente Instrumento, seja por qualquer das hipóteses acima elencadas, a locação dos equipamentos aqui pactuados também resta rescindida, devendo o ASSINANTE proceder na devolução dos mesmos, conforme previsto na Cláusula 6.9.

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

21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

21.1 A contestação de débito encaminhada pelo ASSINANTE à PRESTADORA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela PRESTADORA será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

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

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

21.4 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao ASSINANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

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

21.6 A PRESTADORA cientificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

21.7 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao ASSINANTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

21.8 Caso o ASSINANTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a PRESTADORA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

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

22 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA DA ANTICORRUPÇÃO

22.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu: I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (Leis Anticorrupção), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

23 CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

23.1 A PRESTADORA prestará os serviços de acordo com o disposto neste Contrato. Especificamente em relação ao Tratamento dos Dados Pessoais, o ASSINANTE concorda que a PRESTADORA será Controladora de dados pessoais, conforme seguem:

Dados cadastrais: nome, sobrenome, RG, data de nascimento, e-mail, senha, CPF, endereço (Rua, Bairro, CEP, Cidade, UF), telefone (fixo/celular), WhatsApp dados esses necessários à identificação do CLIENTE, e local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos ou notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato;

Dados bancários (nome e CPF) ou de cartões de crédito e débito, inclusive por meio de parceiros com as certificações de segurança aplicáveis, sendo esses dados necessários para fins de pagamento.

23.2 O tratamento dos Dados Pessoais sob este Contrato corresponde às atividades imprescindíveis para prestar os Serviços descritos no Contrato. A PRESTADORA tratará os Dados Pessoais no contexto da prestação dos Serviços e somente para a finalidade de prestar os Serviços, e para se defender e exercer direitos da PRESTADORA, se necessário.

23.3 A PRESTADORA não tem nenhuma responsabilidade com relação a proteção dos dados informados pelo CLIENTE enquanto navega na internet, o que é de sua exclusiva responsabilidade. A responsabilidade da PRESTADORA é com relação unicamente aos dados coletados para fins do presente Contrato.

23.4 Compartilhamos seus dados pessoais com o seu consentimento ou para concluir transações necessárias ou fornecer um determinado produto ou serviço solicitado. Podemos também compartilhar dados com prestadores de serviços; parceiros de negócios; para cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador (cumprimento de obrigação legal ou regulatória). Sempre que efetuado, o compartilhamento de dados será realizado dentro dos limites e propósitos dos nossos negócios e de acordo com o que autoriza a legislação aplicável.

23.5 Os prestadores de serviço e parceiros de negócios são exclusivamente os que tem relação com o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços aqui contratados, tais como prestadores de serviços de instalação, reparos e manutenção, intermediação de pagamentos, armazenamento em nuvem; cobrança de dívidas; checagem da sua identidade.

23.6 Os Dados Pessoais serão mantidos durante todo o período de vigência contratual. Após esse período, os Dados Pessoais poderão ser armazenados por um período adicional para fins de auditoria, e de forma a possibilitar o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados. A retenção dos Dados Pessoais será pelo prazo necessário à prossecução das finalidades da recolha ou do tratamento posterior, sendo respeitados os prazos estabelecidos na legislação aplicável. Em se tratando de consentimento, observamos o seu direito de solicitar a revogação do consentimento.

23.6.1 Da guarda de documentos: a exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da PRESTADORA, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. O CLIENTE autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos, documentos fiscais, etc.), em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da PRESTADORA a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, em especial para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

23.7 Por estipulação legal, a PRESTADORA irá armazenar os registros da sua conexão à Internet pelo prazo de 1 (um) ano, pelo que após o decurso desse prazo, a PRESTADORA eliminará todos os registros de conexão dos seus registros. A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente o armazenamento dos registros de conexão por um prazo adicional, em relação ao prazo previsto.

23.8 Os registros de conexão somente serão disponibilizados, de forma autônoma ou associados a dados pessoais, mediante ordem judicial, nos termos da lei.

24 CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1 Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço de Valor Adicionado (SVA), esta fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca. A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

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

24.3 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos

valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das partes.

25 CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA PUBLICIDADE

25.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Santana de Parnaíba, no estado de São Paulo, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.multiplicnet.com.br.

25.2 A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.multiplicnet.com.br.

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

26 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA DA VIGÊNCIA

26.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do TERMO DE ADESÃO e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é o previsto no TERMO DE ADESÃO, sendo renovado automaticamente pelos mesmos períodos caso não haja manifestação em contrário de nenhuma das partes com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência antes do término do prazo de vigência.

27 CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA DA SUCESSÃO E DO FORO

27.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Santana de Parnaíba, no estado de São Paulo, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Sendo assim, o ASSINANTE irá aderir ao presente documento assinando o TERMO DE ADESÃO que será disponibilizado ao mesmo, ou de forma digital, conforme expressa a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, que estabelece o cenário legal para o uso de registros e assinaturas eletrônicas ou digitais, possuindo toda validade jurídica.

Por estarem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento, em duas vias de igual teor.

Santana de Parnaíba/SP, 17/02/2025

INSTITUTO AGAPE

MULTIPLIC COMUNICAÇÃO E TEC. LTDA
CNPJ Nº 19.611.641/0001-00

1) _____
Testemunha:
CPF:

MULTIPLIC SERVIÇOS DE TEC. LTDA
CNPJ Nº 35.739.977/0001-00

2) _____
Testemunha:
CPF:

TERMO DE CONTRATAÇÃO
VoIP VOZ SOBRE PROTOCOLO DE INTERNET

DADOS DA CONTRATANTE		
Nome/Razão Social: INSTITUTO AGAPE		E-mail: marisa.alves@institutoagape.org.br
CPF/CNPJ: 15.866.504/0001-66	IE:	
Telefone: 11968097840	Celular/WhatsApp:	
Endereço: R das Palmas, 75 EMEB professora Lúcia Maria de Carvalho(Futuro), Ipês - Cajamar/SP		

ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO	
Endereço: R das Palmas, 75 EMEB professora Lúcia Maria de Carvalho(Futuro), Ipês - Cajamar/SP	
Bairro: Ipês	Cidade: Cajamar
Estado: SÃO PAULO	CEP: 07791655
Ponto de referência:	

() Endereço de instalação corresponde ao endereço de cobrança

OPÇÕES DE SERVIÇOS		
Serviço	Descrição	Valor por ramal
VoIP	DDR ativo com capacidade de ligações LOCAL, DDG, LDN e LDI. Serviço de Tarifação.	R\$ 40,38
PABX	Comunicação, Gerência, disponibilização, licenciamento, instalação, configuração, suporte, garantia e manutenção do PABX Central e as suas funcionalidades. Licença de ramal, licença de criptografia, licença de SBC.	R\$51,00

INFORMAÇÕES DA CONTRATAÇÃO/CONDIÇÕES COMERCIAIS	
Serviço(s) Contratado(s): () VoIP (X) PABX	Número de ramais PABX: 3
Número das linhas telefônicas contratadas pelo CLIENTE:	
Vigência contratual: () Indeterminado (X) Determinado: 12 MESES	Fidelidade contratual: (X) Sim () Não
Valor mensal total: R\$91,38	Data vencimento fatura: 20
Forma de cobrança e de envio: Boleto bancário	Prazo de instalação: 10 dias úteis
Relação de equipamentos: V5	Realização de portabilidade: () Sim (X) Não

Santana de Parnaíba/SP, 17/02/2025.

CONTRATANTE

**TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (SCM), PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SVA) E OUTRAS AVENÇAS**

DADOS PRESTADORA:			
Nome Empresarial: MULTIPLIC COMUNICACAO E TECNOLOGIA LTDA			
CNPJ: 19.611.641/0001-00		Ato de Autorização Anatel Nº 7754 de 18/092014	
Nome Empresarial: MULTIPLIC SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA			
CNPJ: 35.739.977/0001-00		Ato de Autorização Anatel Nº 986/2014	
Endereço: Avenida Fortunato Camargo, 1642			
Bairro: Cidade São Pedro - Gleba A	Cidade: Santana de Parnaíba	Estado: São Paulo	CEP: 06535-020
Telefone: (11) 3995-3030	S.A.C: 0800 580 4200	Site: https://multiplicnet.com.br/	E-mail: contato@multiplicnet.com.br

DADOS DO ASSINANTE/CLIENTE			
Nome Completo ou Nome Empresarial: INSTITUTO AGAPE			E-mail: marisa.alves@institutoagape.org.br
CPF/CNPJ: 15.866.504/0001-66	RG/IE:	Data de fundação/ nascimento (se empresa):	
Telefone Residencial/Comercial: 11968097840			Telefone Celular:
ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO			
Endereço: R das Palmas 75			
Bairro: Ipês	Cidade: Cajamar		
Estado:	CEP: 07791655		

CLÁUSULA PRIMEIRA DA ADESÃO

1.1 Este Termo de Adesão é vinculado ao Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações (SCM), Provimento de Acesso à Internet (SVA) e Outras Avenças .

1.2 Pelo presente instrumento, o ASSINANTE adere aos termos e condições do Contrato descrito abaixo, os quais encontram-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da cidade de Santana de Parnaíba, estado de São Paulo, sob o número de registro exposto abaixo e disponível no endereço virtual eletrônico <https://multiplicnet.com.br/>:

CONTRATO	DADOS DE REGISTRO
Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações (SCM), Provimento de Acesso à Internet (SVA) e Outras Avenças	Registrado sob o n.º 1.765.039, no Livro B sob o n.º 1.809.145, em 01/02/2022

1.2 O ASSINANTE declara neste ato deter plena capacidade para celebrar o presente, haver recebido, lido, compreendido e concordado com os termos e condições do contrato de prestação dos serviços de telecomunicações, sendo total expressão de sua vontade.

CLÁUSULA SEGUNDA DA INSTALAÇÃO

2.1 O prazo para instalação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço de Valor Adicionado (SVA) é de até 5 (cinco) dias, contados da data da ciência da PRESTADORA, da assinatura do presente TERMO DE ADESÃO pelo ASSINANTE.

2.2 Será observada previamente pela PRESTADORA a viabilidade técnica e as condições climáticas e físicas para a instalação do serviço no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA DO PLANO DE SERVIÇO

3.1 A PRESTADORA prestará os serviços de acordo com o PLANO DE SERVIÇO escolhido de forma espontânea pelo ASSINANTE, conforme detalhamento abaixo:

NOME DO PLANO	VELOCIDADE DOWNLOAD/ UPLOAD	GARANTIA DE BANDA		SLA
		Instantânea	Média	
COM PJ - 630MB + TELEFONIA+ 3 RAMAIS	650m	100%	100%	48 HORAS
	320m	100%	100%	

CLÁUSULA QUARTA DA LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

4.1 Para tornar viável a prestação do Serviço de Telecomunicações e Provedimento de Acesso à Internet a PRESTADORA poderá ceder a título de LOCAÇÃO os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos abaixo, caso o assinante aceite, devendo estes serem utilizados única e exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações e, serão instalados no endereço acima informado pelo ASSINANTE.

	SIM	NÃO
EQUIPAMENTO EM LOCAÇÃO	(X)	()

4.2 Os equipamentos cedidos em LOCAÇÃO são os seguintes:

EQUIPAMENTOS			
Fabricante: HUAWEI			

CLÁUSULA QUINTA - DOS VALORES E FORMAS DE PAGAMENTO

5.1 Para ativação e prestação dos serviços contratados, o ASSINANTE deverá efetuar o pagamento em favor da PRESTADORA dos valores e na forma descrita abaixo.

MENSALIDADE			
Valor da Mensalidade: R\$ 308,38	Data de Vencimento: 20	Forma de Cobrança: BOLETO BANCÁRIO	Forma de Entrega: CORREIOS/ E-MAIL
Taxa de Instalação: R\$ 0,00			
Endereço de entrega do documento de cobrança: R das Palmas, 75 EMEB professora Lúcia Maria de Carvalho(Futuro), Ipês - Cajamar/SP, 07791655			

5.2 Os valores referentes a Assistência Técnica / Manutenção / Alteração de endereço / nova instalação devem ser consultados com a Prestadora previamente a solicitação de serviço.

Parágrafo Único: As penalidades pelo não cumprimento das obrigações aqui assumidas estão dispostas no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações e Outras Avenças, estando ciente o ASSINANTE das condições impostas em caso de inadimplência.

CLÁUSULA SEXTA - DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA

6.1 O CLIENTE declara, para os devidos fins, que:

- i) Teve conhecimento prévio do Contrato de Prestação de Serviços , registrado em cartório, bem como disponível no site da PRESTADORA;
- ii) Que são corretos os dados cadastrais e informações prestadas pelo ASSINANTE, neste instrumento;
- iii) Que os documentos apresentados para formalização deste contrato e as cópias dos documentos entregues à PRESTADORA pertencem ao ASSINANTE, tendo ciência das sanções civis e criminais caso prestar declarações falsas, entregar documentos falsos e de se passar por outrem;
- iv) Estar ciente que a assinatura deste instrumento representa expressa concordância aos termos e condições do Contrato de Prestação de Serviços , que juntamente com esse TERMO DE ADESÃO formam um só instrumento de direito, tendo lido e entendido claramente as condições ajustadas para esta contratação.

CLÁUSULA SÉTIMA AUTORIZAÇÕES

7.1 O ASSINANTE poderá outorgar à terceiro, o direito de representa-lo perante a PRESTADORA, para o fim de solicitar alterações e/ou serviços adicionais, cancelamentos, negociar débitos, solicitar visitas e reparos, assinar ordens de serviço, termos de contratação e quaisquer solicitações, responder por mim frente a quaisquer questionamentos que sejam realizados, bem como transigir, firmar compromissos e dar quitação.

7.1.1 Havendo interesse em outorgar o direito acima à terceiro, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA, a qual enviará termo a ser preenchido e enviado pelo ASSINANTE, via meio eletrônico (E-mail, WhatsApp, etc) a ser combinado previamente entre as Partes.

7.2 O ASSINANTE poderá sinalar no site da PRESTADORA, a concordância com as seguintes autorizações:

a) que o documento de cobrança, correspondências e notificações seja encaminhado por quaisquer meios eletrônicos indicados neste termo (e-mail, SMS, WhatsApp, dentre outros) ao ASSINANTE.

b) o recebimento de mensagens publicitárias em meu telefone móvel e/ou e-mail fornecidos à PRESTADORA.

CLÁUSULA OITAVA DA ASSINATURA

8.1 O presente instrumento poderá ser assinado:

- a) Mediante assinatura física, em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas;
- b) Por meio eletrônico e formalizado mediante aposição de assinaturas com ou sem processo de certificação disponibilizado pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira ICP-Brasil, e é admitido pelas Partes como válido, nos termos do Artigo 10, §2º da Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
- c) Mediante Aceite Eletrônico, via e-mail do ASSINANTE.

CLÁUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 A adesão ao presente Termo importa na ciência e anuência do ASSINANTE, de que o uso dos dados pessoais acima descritos é condição primordial para o fornecimento dos serviços, nos moldes do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/2018 (LGPD), ao mesmo passo que se aplica ao endereço IP do CLIENTE, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

9.2 Para a devida publicidade, o Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações (SCM), Provimento de Acesso à Internet (SVA) e Outras Avenças está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Santana de Parnaíba, no estado de São Paulo, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.multiplicnet.com.br.

9.3 O presente TERMO DE ADESÃO vigorará enquanto estiver vigente o Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações e poderá ser modificado no todo ou em parte, por meio de Termo Aditivo.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido, o presente Contrato é assinado pelas Partes devidamente qualificadas no preâmbulo deste instrumento.

Santana de Parnaíba/SP, 17/02/2025

INSTITUTO AGAPE

**MULTIPLIC COMUNICAÇÃO E TEC.
LTDA
CNPJ Nº 19.611.641/0001-00**

**MULTIPLIC SERVIÇOS DE TEC.
LTDA CNPJ Nº 35.739.977/0001-
00**

1)

Testemunha:

CPF:

2)

Testemunha:

CPF:

CONTRATO DE PERMANÊNCIA

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

DADOS PRESTADORA:			
Nome Empresarial: MULTIPLIC COMUNICACAO E TECNOLOGIA LTDA			
CNPJ: 19.611.641/0001-00		Ato de Autorização Anatel Nº 7754 de 18/092014	
Nome Empresarial: MULTIPLIC SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA			
CNPJ: 35.739.977/0001-00		Ato de Autorização Anatel Nº 986/2014	
Endereço: Avenida Fortunato Camargo, 1642			
Bairro: Cidade São Pedro - Gleba A	Cidade: Santana de Parnaíba	Estado: São Paulo	CEP: 06535-020
Telefone: (11) 3995-3030	S.A.C: 0800 580 4200	Site: https://multiplicnet.com.br/	E-mail: contato@multiplicnet.com.br

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) ASSINANTE conforme identificado(a) no TERMO DE ADESÃO.

CLÁUSULA PRIMEIRA DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 O presente CONTRATO DE PERMANÊNCIA encontra-se em concordância com o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, o qual encontra-se disponível para consulta no site da PRESTADORA, sendo que naquele Instrumento constam as disposições gerais referente à adesão ao contrato por tempo mínimo, em razão da concessão dos benefícios descritos abaixo.

1.2 Os dados pessoais coletados serão utilizados conforme as finalidades descritas no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS BENEFÍCIOS E FIDELIDADE CONTRATUAL

2.1 Caso seja de interesse do ASSINANTE poderá obter os seguintes benefícios, desde que, aceite a vinculação contratual com a PRESTADORA, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do presente Instrumento. Caso não seja respeitado o período mínimo de fidelidade contratual, o ASSINANTE estará sujeito às penalidades em caso de rescisão antecipada do contrato.

LISTA DE BENEFÍCIOS:

	DESCRIÇÃO DO BENEFÍCIO	VALOR ORIGINAL	VALOR DO BENEFÍCIO	VALOR FINAL
[X]	Isenção da Taxa de Instalação	150,00		
[X]	Equipamento em Comodato	R\$ 1.160,00	R\$ 1.160,00	0,00
[]	Desconto na Mensalidade			
[]	Total dos Benefícios			

2.2 O cancelamento do contrato, após a respectiva assinatura do presente Instrumento e antes de ocorrer a ativação dos serviços, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA o valor integral referente a uma mensalidade, a qual está descrita no TERMO DE ADESÃO.

2.3 Caso o ASSINANTE rescinda o contrato antes do término do prazo de permanência mínima, o ASSINANTE deverá restituir a PRESTADORA deverá ser feito mediante o pagamento da importância equivalente a 30% (trinta por cento) do valor total das mensalidades vincendas dos Serviços, a qual deverá ser paga no prazo máximo de 15 (quinze) dias da data da rescisão.

CLÁUSULA TERCEIRA DA ASSINATURA

3.1 O presente instrumento poderá ser assinado:

- a) Mediante assinatura física, em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas;
- b) Por meio eletrônico e formalizado mediante aposição de assinaturas com ou sem processo de certificação disponibilizado pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira ICP-Brasil, e é admitido pelas Partes como válido, nos termos do Artigo 10, §2º da Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
- c) Mediante Aceite Eletrônico, via e-mail do ASSINANTE.

CLÁUSULA QUARTA DO CONTATO

4.1 Caso necessário, o ASSINANTE poderá entrar em contato com a PRESTADORA através dos seguintes canais de comunicação:

Telefone	(11) 3995-3030
SAC	0800 580 4200
Site	https://multiplicnet.com.br/
E-mail	contato@multiplicnet.com.br

CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 O presente CONTRATO DE PERMANÊNCIA forma, em conjunto com CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (SCM), PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SVA) E OUTRAS AVENÇAS, bem como o TERMO DE ADESÃO, servindo como título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

Santana de Parnaíba/SP, 17/02/2025

INSTITUTO AGAPE

MULTIPLIC COMUNICAÇÃO E TEC.
LTDA
CNPJ Nº 19.611.641/0001-00

1)

Testemunha:
CPF:

MULTIPLIC SERVIÇOS DE TEC.
LTDA **CNPJ Nº 35.739.977/0001-00**

2)

Testemunha:
CPF:

INSTITUTO AGAPE-Contrato.pdf

Documento número #309aee6-9bc9-4044-86ad-186c09195ae9

Hash do documento original (SHA256): 50772040e06c658b693a07f9a8da0cc3b05632a88af50aa2e4129212f11a1164

Assinaturas



Marisa Alves dos Santos

CPF: 113.569.338-23

Assinou em 17 fev 2025 às 12:41:50



Marisa Alves dos Santos

CPF: 113.569.338-23

Assinou como contratante em 17 fev 2025 às 12:41:50

Log

- 17 fev 2025, 10:51:13 Operador com email vitoria.oliveira@multiplicfibra.com.br na Conta 45e121ae-46db-49e6-943b-bee3de2bd9d3 criou este documento número 309aee6-9bc9-4044-86ad-186c09195ae9. Data limite para assinatura do documento: 19 de março de 2025 (10:51). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 17 fev 2025, 10:51:40 Operador com email vitoria.oliveira@multiplicfibra.com.br na Conta 45e121ae-46db-49e6-943b-bee3de2bd9d3 adicionou à Lista de Assinatura: *****7840 para assinar, via WhatsApp.
- Pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Foto de documento oficial; Foto de face & documento.
- 17 fev 2025, 10:51:40 Operador com email vitoria.oliveira@multiplicfibra.com.br na Conta 45e121ae-46db-49e6-943b-bee3de2bd9d3 adicionou à Lista de Assinatura: *****7840 para assinar como contratante, via WhatsApp.
- Pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Foto de documento oficial; Foto de face & documento.
- 17 fev 2025, 12:41:50 Marisa Alves dos Santos assinou. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****7840, com hash prefixo a51a71(...). CPF informado: 113.569.338-23. Foto de face & documento com hash SHA256 prefixo 011578(...), vide anexo selfie_17 fev 2025, 12-40-32.png. Foto do documento oficial, sendo a frente com hash SHA256 prefixo 4babeb(...), vide anexo official_document_front_17 fev 2025, 12-41-44.png, e o verso com hash SHA256 prefixo cb3dac(...), vide anexo official_document_back_17 fev 2025, 12-41-44.png. IP: 179.213.138.36. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.4956465768959 e longitude -46.87503608678756. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1128.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

17 fev 2025, 12:41:50 Marisa Alves dos Santos assinou como contratante. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****7840, com hash prefixo a51a71(...). CPF informado: 113.569.338-23. Foto de face & documento com hash SHA256 prefixo 011578(...), vide anexo selfie_17 fev 2025, 12-40-32.png. Foto do documento oficial, sendo a frente com hash SHA256 prefixo 4babe8(...), vide anexo official_document_front_17 fev 2025, 12-41-44.png, e o verso com hash SHA256 prefixo cb3dac(...), vide anexo official_document_back_17 fev 2025, 12-41-44.png. IP: 179.213.138.36. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.4956465768959 e longitude -46.87503608678756. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1128.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

17 fev 2025, 12:41:50 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 309aeec6-9bc9-4044-86ad-186c09195ae9.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 309aeec6-9bc9-4044-86ad-186c09195ae9, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.